

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	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 actives 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

### INTRODUCCIÓN:

El presente 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 (Cronavirus-19) con carácter obligatorio

EL MANUAL DE OPERACIÓN, es propiedad exclusiva del Hotel Romano Palace 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.

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

CONCEPTO	TAREA
PROTOCOLOS DE HUÉSPEDES	
Normatividad a los huéspedes	<p>Se dará a conocer a todos los huéspedes las normas de protección para ser aplicadas durante su estancia en el hotel.</p> <p>Se colocara en habitaciones aviso de normatividad para huéspedes</p> <p>Banner a la entrada del hotel</p> <p>Banner a la entrada del restaurante</p> <p>Banner a la entrada de la alberca</p> <p>Enviar un flyer comunicando las medida de seguridad por medio de los correos</p>
Acceso al hotel	<p>El personal de seguridad aplica medidas de seguridad en el acceso y salida de huéspedes</p> <p>Acciones:</p> <p>Aplicar Gel antibacterial</p> <p>Se revisara que se porte el tapabocas</p> <p>Medición de temperatura</p> <p>(Cualquier persona que muestre una temperatura superior a 37°C (100°F) será llevada a un área privada para un examen secundario</p> <p>Aplicar desinfectante al equipaje</p>
Protocolo grupos	<p>A todos los coordinadores de grupo previa llegada, se enviara los protocolos de recepcion de grupos para uso de servicios e instalaciones</p> <p>A la llegada del grupo el coordinador deberá firmar de aceptación del reglamento para huéspedes de uso de los protocolos de servicios e instalaciones.</p> <p>Dicho coordinador deberá informar a sus clientes de dichas disposiciones</p>
Sospecha de riesgo Huésped	<p>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</p> <p>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</p> <p>Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo.</p> <p>La entrada de personal a la habitación, deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección</p>
Sospecha de riesgo Colaborador	<p>Los procedimientos recomendados de atención interna a la contingencia COVID-19 que el Comité de Contingencia aplica son los siguientes:</p> <p>La posible presencia del virus COVID-19 en las instalaciones del hotel, en la figura del personal, proveedores, contratistas y/o visitantes</p> <p>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 <math>\geq 37.5^{\circ}\text{C}</math>, el responsable de vigilancia debe: <u>Detener el ingreso a las instalaciones.</u></p>

**MANUAL DE OPERACIONES.****NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)****2020**

Área: Todos los departamentos

Clave: Dir. 020

Fecha: 1/05/2020

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li><li>▪ Informar inmediatamente al Director, Recursos Humanos y/o al servicio médico del hotel.</li><li>▪ Indicar al colaborador que se ubique a sus familiares para una valoración clínica externa. Respetando las medidas de seguridad e higiene con el empleado: evitando el contacto personal, manteniendo una sana distancia de al menos 1.5 metros evite tocar cualquier superficie (paredes, barandales, botoneras, interruptores, mobiliario en general, entre otros).</li><li>▪ Solicitar que acuda al servicio médico externo para su valoración.</li></ul>
<b>PROTOCOLOS DE OPERACIÓN</b>	
Comité Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diseñará las medidas de protección necesarias, recogidas en el plan de seguridad.</li><li>▪ Implementar los protocolos</li><li>▪ Identificar los riesgos</li><li>▪ Evaluación de cumplimiento</li><li>▪ Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida,</li><li>▪ la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.)</li><li>▪ Turnos, éstos deben planificarse que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos</li><li>▪ Definir el comité de Seguridad e Higiene</li></ul>
Comité de seguridad y salud	Integración del comité Funciones a desarrollar Reportes e informes
Gerencia de Guardia Supervisión y evaluación	Supervisión de los cumplimientos de los protocolos y cumplimiento del reglamento interior de seguridad e higiene
RECEPCION	Modificar el reglamento interior de hospedaje en la tarjeta de registro
Check in Individual	Se divide el área del front en dos secciones (check in y check out) con los avisos Solo se podrá atender a un huésped a la vez en su Check in o Check in o check out Se colocaran marcadores de piso para indicar al huésped su ubicación para ser atendidos (Sana distancia) Instalación de mampara que permite la sana interacción de los huéspedes Cada huésped recibirá una bolsa que contenga los controles de Tv, y A/A desinfectados Tener para la venta mini botellín de gel anti bacterial y tapaboca con un costo de 10.00 c/u. Pase de tarjeta de crédito movido al mostrador delantero
Check out	Solo se podrá atender a un huésped a la vez en su Check out Colocar marcadores de piso para indicar al huésped su ubicación para ser atendidos. El huésped depositara su tarjeta- llave y controles en una contenedor en recepcion para su posterior desinfección Pase la terminal de tarjeta de crédito movido al mostrador delantero

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

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 colocaran en bolsa de celofán para ser entregados al huésped en contenedor separado en el próximo Check in	
Equipo de protección	Mamparas de protección sobre el Front Desk Uso de cubre boca y careta Gel anti-bacterial Guantes	
<b>Pago de cuentas</b> Uso de terminales	Posterior a cada uso se aplicara 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	
<b>Equipo telefónico y de computación</b> Desinfección	Desinfección de aparatos telefónicos y equipo de cómputo, impresoras cada 2 horas o cambio de actividad si es compartida	
Distanciamiento físico Haciendo fila	El área de atención en el front estará indicada para Check in y Check out por separado para respetar el distanciamiento  Cualquier área donde los huéspedes o empleados hagan fila estará marcada claramente para un distanciamiento físico Esto incluye area de lobby y accesos a elevadores	
<b>Mostrador del Front Desk</b> Desinfección	El Recepcionista debe limpiar y desinfectar el mostrador de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. Aplicar la desinfección de la cubierta del front desk cada 20 minutos	
Estación anti-bacterial	Colocar despachadores de gel anti-bacterial en la zona de Check in y la zona de Check out para huéspedes	
Elevadores	Colocar aviso de ocupación máxima de 4 personas o unidad familiar Dentro de la cabina se colocara un aviso de las normas para huéspedes de uso de las instalaciones  Desinfección de cabina cada 30 minutos incluyendo los tableros de las botoneras.  Se instala dentro de cada cabina un atomizador automático con aromatizante	
Tapetes	Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso y salida del lobby,	

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

Equipo de protección	Uso de cobre bocas Guantes careta
Parking	Debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal, a excepción si porta guantes
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 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. En caso de Check out se procederá de igual forma al Check in por medio de la góndola de equipaje, evitando el contacto físico
Lavado de mano	Aplicar el lavado de manos por lo menos cada hora 
<b>CHECK IN GRUPOS</b>	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 el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser firmado una carta
<b>AMA DE LLAVES</b>	
Equipo de protección EPP	Mascarilla y careta Guantes. Gel anti-bacterial
Acceso habitaciones	El personal de camaristas no accederá a la limpieza de las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior
Camarista	Cada vez que la camarista termine la limpieza y desinfección de la habitación, reportara a la supervisora de pisos para revisión autorizar el status.
Supervisora	Comprueba que se cumplen los estándares de calidad a través de revisiones de habitaciones en la desinfección y manejo de blancos. La supervisora debe supervisar la aplicación de los procesos de desinfección y el uso de EPP.

<p>Habitaciones</p>	<p>Limpieza y desinfección para las habitaciones, con especial atención a los puntos de alto contacto, como control remoto del televisor, controles A/A, asientos y manijas de inodoros, manijas de puertas superficies de muebles, manijas de grifos de agua, mesa de noche, teléfonos, interruptores de luz, paneles de control de temperatura 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 los carros de limpieza. Ventilación de la habitación</p>	
<p>Carro de camarista</p>	<p>Limpie y desinfecte después de terminar la jornada de trabajo No mezclar los blancos limpios con los sucios en el Carro de camarista</p>	
<p>Lavado de Manos</p>	<p>Al término de cada limpieza de habitación, la camarista deberá aplicar e lavado de manos y desinfección.</p>	
<p>Manejo de Blancos</p>	<p>Blancos sucios 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.</p>	
<p>Kit de desinfección y limpieza</p>	<p>Atomizador para aplicar (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una vinagre</p>	
<p>Almohada y cobertor extra</p>	<p>Las mantas y almohadas extras en los closet deben encontrarse protegidas por medio de una bolsa de plástico</p>	
<p><b>LAVANDERIA</b></p>		
<p>Lavado de Blancos</p>	<p>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</p>	
<p>Equipo de protección EPP</p>	<p>Mascarilla y careta Guantes. Gel anti-bacterial</p>	

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

Lavado de Manos	Al término de cada limpieza de habitación, la camarista deberá aplicar e lavado de manos y desinfección.	
Manejo de blancos	Recepcion de blancos sucios Contar con separaciones físicas para segregar la ropa limpia de la sucia (usada) y evitar la contaminación cruzada	
Desinfección	Limpieza y desinfección del área, equipos, materiales, insumos y herramientas	
Distanciamiento físico	Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso de los vestuarios y área de ropería.	
<b>AREAS PUBLICAS</b>		
<b>ALBERCA</b>		
Nivel de Calidad	Incremento en la aplicación de agentes desinfectantes Cloro como desinfectante y oxidante a PH 6.8 Mantener la concentración de desinfectante en el agua de piscinas dentro de los límites superiores del rango definido. 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	Reducción de la aforo para el uso de la alberca Se dividirá la alberca en 4 estaciones Se configurarán para permitir al menos metro y medio de separación entre grupos de huéspedes.	
Kiosko de toallas	Mostradores que se desinfectarán al menos una vez por hora. Colocar contenedor para que el huesped deposite las toallas sucias Las toallas se deberan depositar en un contenedor señalizado (Toalla de Alberca)	
Desinfección	Las sillas reclinables y camastros se desinfectarán constante mente por lo menos cada 30 minutos o después de cada uso  Los camastros, mesas, sillas, después de cada uso del huésped	
Baños áreas Alberca	Limpieza de sanitarios áreas públicas con cloro o desinfectante cada hora Colocación de dispensador de jabón y gel anti-bacterial	
<b>SALONES</b>		
Desinfección	Aplicar antes de su uso desinfeccion de paredes y pisos, sillas y puertas	
Distanciamiento físico	El montaje de salones se deberá planear con distanciamiento seguro	

**MANUAL DE OPERACIONES.****NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)****2020**

Área: Todos los departamentos

Clave: Dir. 020

Fecha: 1/05/2020

Baños salones	Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos. Limpieza de sanitarios áreas públicas con cloro o desinfectante cada hora Colocación de dispensador de jabón y gel anti-bacterial
Ventilacion	Mantener ventilación constante. Limpiar periódicamente las salidas de ventiladores o aire acondicionado para evitar que acumulen polvo
Pasillos	Dispensador de desinfección Colocar en cada piso de habitaciones un dispensador junto a la botonera del elevador.
<b>OFICINAS</b>	
Distanciamiento físico	Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso de los vestuarios y área de ropería.
Desinfección	Desinfección de área de trabajo y equipos de trabajo como computadoras, telefonos
Equipo de protección EPP	Mascarilla y careta Guantes. Gel anti-bacterial
<b>MANTENIMIENTO</b>	
Aire acondicionado	La frecuencia de mantenimiento de aire acondicionado se llevara de acuerdo al programa de mantenimiento.  Se procederá a limpiar los equipos al tener la habitación como Check Out Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se calibraran los equipos de A/A cada semana.
Equipo de protección	Mascarilla y guantes. Gel anti-bacterial 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
Desinfección	Limpieza y desinfección del área, equipos, materiales, insumos y herramientas. Limpieza y desinfección del área, mesas, sillas y demás mobiliario que entra en contacto con el huésped al inicio de cada turno
Distanciamiento físico	Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 1.5m) en puntos estratégicos y aforo máximo recomendado en el uso de los vestuarios y área de ropería.
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
<b>COCINA</b>	
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 El personal deberá aplicar ellavado de manos cada cambio de actividad o cada hora
Equipo de protección EPP	Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto al uso del equipo EPP

Distintivo H Anexo C	Aplicar la normatividad del Distintivo H Toma de temperatura de alimentos 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.
Desinfección de superficies	<p>Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios. Al finalizar cada servicio se debe realizar una desinfección general de las superficies de trabajo por parte del personal de cocina. Aplicar la normatividad en el Distintivo H</p> 
Lava vajillas	<p>Lavado de equipo de servicio por medio de lava vajillas Se debe comprobar el funcionamiento de lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80°C en el aclarado) y la dosificación de productos químicos</p>
<b>RESTAURANTE</b>	
Estación anti-bacterial	<p>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 Cocar tres estaciones de Gel-Anteibacterial para uso de clientes con la señalética Entrada Mesa de grill En sala</p> <p>Adaptación de áreas de espera para los huéspedes, de acuerdo al aforo de sana distancia permitido en el comedor</p>
Equipo de protección	<p>Cubre bocas y guantes. Gel anti-bacterial</p>
Distanciamiento físico Haciendo fila	<p>Colocar señalamientos de entrada al servicio de restaurante para ubicar al cliente y ser atendido Cualquier área donde los huéspedes o empleados hagan fila estará marcada claramente para un distanciamiento físico Esto incluye area de lobby y accesos a elevadores Se marcara en las mesas del restaurante habilitadas para el servicio con una distancia mínima de 1.5 mts</p> <p>Se reducirán la capacidad de asientos disponibles para el restaurante al 50%</p>
Area de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desinfección de superficies de mesas y sillas después de cada uso</li> <li>▪ Desinfección de menús después de cada uso.</li> <li>▪ En caso de usar menús físicos, son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.</li> <li>▪ Desinfección de porta cheques.</li> <li>▪ Desinfección después de cada uso</li> <li>▪ Al inicio de cada turno, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse al menos una vez por hora.</li> <li>▪ Aplicar normas del distintivo H</li> </ul>
Equipo de servicios	<p>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</p> <p>Menús: después de cada uso se desinfectara el menú</p> <p>Se elimina la puesta en mesa de saleros</p> <p>Sanitarizar los cubiertos, vajilla y cristalería por medio de contenedores separadores.</p>
Lavado de manos	<p>Habilitar las estaciones de lavado de manos en Cocina, Cocina Gril y Snack</p> <p>Productos de jabón y anti-bacterial, despachador de papel</p> <p>El personal deberá aplicar el lavado de manos cada cambio de actividad o cada hora</p>
Desinfección de limpiones	Colocar contenedor con productos de desinfección para trapos y limpiones
	Menús con Código QR que puedan ser escaneados por los comensales.
<b>Buffet</b>	
Recogida de pedido en mesa de Grill	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.
Servicio de Buffet o Grill	<p>Modo asistido</p> <p>Buffé asistido con pantalla de protección, emplatado individuales</p> <p>Desinfección de barra cada 30 minutos</p>
	Colocación de señalización de sana distancia (mínimo 2 m) en la línea de buffet.
SANK	
Normatividad	Aplicar las mismas dispociones que en el restaurante
<b>ROOM SERVICE</b>	
	<p>En el servicio de room service el mesero debe usar guantes y mascarilla.</p> <p>Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas y estará macado</p> <p>Todo el equipo será desinfectado antes de la asignación para el turno.</p> <p>Los servicios de Room service recogidos en pisos se deberán entregar directamente en la línea de recibo de la zona de lavado</p> <p>Los servicios serán entregados en la puerta de la habitación</p> <p>Carro de servicio para entrega y retiro de room service</p>
Equipo de servicios	Los platillos de Room service se servirán tapados y utilizando el kit de cubiertos desechables
<b>Comedor de empleados</b>	
Desinfección	Limpieza y desinfección de piso, paredes y botoneras interiores y exteriores antes del inicio del servicio

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

Equipo y utensilios	Limpieza y desinfección del área, equipos, mobiliario y utensilios.
Distanciamiento físico Haciendo fila	Colocar señalamientos de entrada al servicio de restaurante para ubicar al colaborador y ser atendido Cualquier área donde los empleados hagan fila estará marcada claramente para un distanciamiento físico. Se marcara en las mesas del comedor habilitadas para el servicio con una distancia mínima de 1.5 mts Se reducirán la capacidad de asientos disponibles para el restaurante al 50%
<b>Baños de personal</b>	
	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
Normatividad	Colocación de reglamento del área, recordando los pasos a seguir del personal en cuanto a la seguridad e higiene antes, durante y después de la jornada laboral
<b>CAJA</b>	
Equipo de protección	Cubre bocas y guantes. Gel anti-bacterial
Caja Centro de Consumo	Desinfectar el TPV posterior a cada uso
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
<b>ALMACÉN /COMPRAS</b>	
Reglamento Proveedores	Colocar aviso de normas y horarios de entrega Uso obligatorio de equipo de protección
Proveedores	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 Desinfección de insumos entregados antes de su almacenaje Solicitud a cada proveedor de informar de sus protocolos de sanitización de los productos que se entregan. Pautar con los proveedores, el uso de embalajes de entrega más adecuados para facilitar su desinfección y posterior desecho Ningún proveedor podrá tener acceso a otras áreas del hotel. Para el pago o registro de documentos se realizara el trámite en el área designada para tal efecto. (Obligatorio)
Insumos	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 sus productos antes de su entrega
Almacén	Aplicar normatividad distintivo h Todos los productos recibidito deberán ser sanitizados antes de surtirlos a los diferentes departamentos
<b>CASETA DE SEGURIDAD</b>	

	<b>MANUAL DE OPERACIONES.</b>		
	<b>NOMBRE: PROTOCOLO DE ATENCION Y CONTROL (Pandemia covid-19)</b>		
<b>2020</b>	Área: Todos los departamentos	Clave: Dir. 020	Fecha: 1/05/2020

Acceso a las instalaciones	<p>Toma de temperatura con dispositivo digital al ingreso a todo el personal y a la salida de las instalaciones.</p> <p>Se practicara una toma de temperatura a la llegada de los empleados.</p> <p>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</p>
	<p>Limpieza y desinfección del área.</p> <p>Colocación de recipientes con solución desinfectante (para suela de zapatos) para el acceso / salida, estaciones de reposición de cubre bocas, guantes desechables, material sanitizante</p>
<b>VENTAS</b>	
Información	<p>Colocar en las firmas digitales aviso de medidas de protección en el hotel.</p> <p>Reservaciones grupales: aviso de uso de servicios para grupos</p>
Coordinador de grupos o agencia	Envió de carta responsiva de uso de servicios e instalaciones para usuarios de grupos
<b>PROTOCODE RECURSOS HUMANOS</b>	
Normatividad	<p>Elaborar el reglamento interior de seguridad e higiene para todos los colaboradores</p> <p>Firma de carta compromiso del colaborador para el cumplimiento de los estándares y protocolos</p>
Capacitación	<p>Seminario de inducción del reglamento interior de seguridad e higiene</p> <p>Practica: Frecuencia y técnicas de lavado de manos</p> <p>Platica medica sobre síntomas de riesgo</p> <p>Practica: Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de habitaciones para camaristas</p> <p>Platica: Trato al Huésped para informarle cordialmente sobre las normas, uso de las instalaciones y recomendaciones de seguridad e higiene.</p> <p>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.</p>
<b>Señalización</b>	<p>Estaciones de la vado de manos</p> <p>Lavabos de huéspedes</p> <p>Baños de personal</p> <p>Uso de EPP</p> <p>Lavado de verduras</p> <p>Cartel uso de alberca</p> <p>Despachador de gel en pisos</p> <p>Cartel informativo en elevadores para huéspedes</p> <p>Cartel acceso al hotel</p> <p>Cartel acceso al restaurante</p>



**MANUAL DE OPERACIONES.**

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

**2020**

Área: Todos los departamentos

Clave: Dir. 020

Fecha: 1/05/2020

Cartel de lavado de manos

NO COPIAR