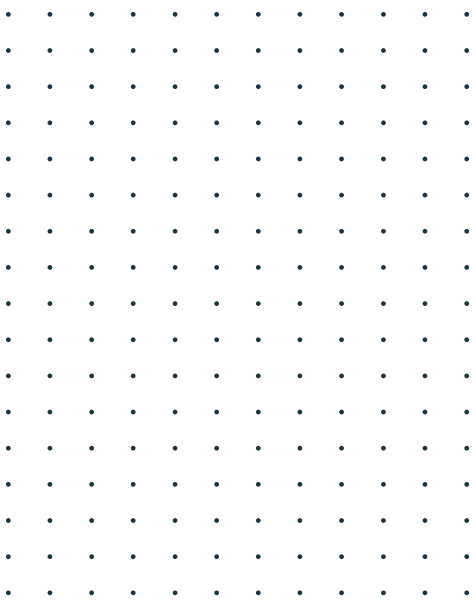


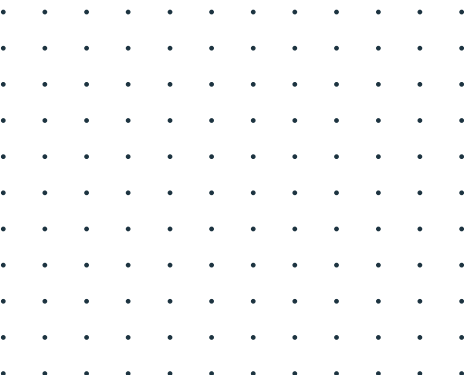


Protocolo de seguridad e higiene

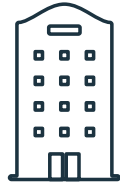
Contenido



- INTRODUCCIÓN** _____ 3
- OBJETIVO** _____ 3
- ÁREAS INVOLUCRADAS** _____ 4
- AFORO Y MOVILIDAD** _____ 4
 - Control de acceso
 - Distanciamiento físico
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN** _____ 5
- NORMAS GENERALES** _____ 6
- PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE POR DEPARTAMENTO**
 - Bell Boys _____ 7
 - Recepción _____ 7
 - Áreas públicas _____ 8
 - Habitaciones _____ 8
 - Room Service _____ 9
 - Restaurante _____ 9
 - Banquetes _____ 10
 - Gym & SPA _____ 10
 - Recepción de mercadería _____ 11



Introducción



El presente documento ha sido elaborado con apoyo de los lineamientos y recomendaciones de las autoridades sanitarias globales y locales. Reconociendo que nuestro estilo de vida ha cambiado, estamos tomando los cuidados y controles necesarios para proteger la salud de nuestros huéspedes, clientes y colaboradores.

Hemos implementado un programa desarrollado en conjunto con expertos en bioseguridad, para proporcionar de manera consistente una estancia segura y limpia. Se incluye la limpieza profunda con desinfectantes de grado hospitalario en las habitaciones de los huéspedes y en espacios públicos. Trabajamos de forma continua para mejorar y desarrollar el programa ya creado tomando en consideración las nuevas expectativas de nuestros huéspedes y clientes.

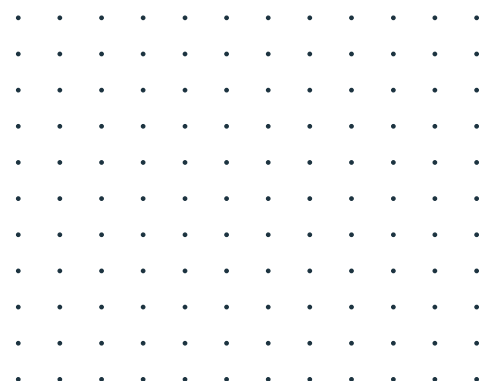
Objetivos



Definir una serie de acciones que nos permita garantizar un espacio seguro para los huéspedes, clientes y colaboradores de nuestro hotel, restaurante y centros de consumo. Comunicar y transmitir preparación para atender cualquier emergencia sanitaria, así como medidas de alto nivel de higiene para limpieza y desinfección.

Dentro de todas las acciones que se señalan a continuación, se han tenido siempre en consideración los siguientes puntos, para garantizar un protocolo íntegro:

- Garantizar la seguridad personal
- Aumentar las medidas de higiene y seguridad
- Habilitar el distanciamiento físico
- Implementar control de multitudes



Áreas involucradas



RECEPCIÓN



ÁREAS PÚBLICAS



HABITACIONES



ROOM SERVICE



GYM & SPA



BANQUETES

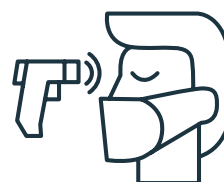


BARES Y RESTAURANTE



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

Aforo y movilidad



CONTROL DE ACCESO

Hemos implementado un sistema de tamizaje de nuestros colaboradores al momento de ingresar a las instalaciones, así como el registro de temperatura y validación del uso de mascarilla a través de equipos biométricos de última generación.

Para nuestros huéspedes y clientes se cuenta con un punto de control para la toma de temperatura y validación del uso de mascarilla también a través de equipos biométricos en el acceso principal al lobby del hotel.

De igual manera para el acceso al restaurante, bar, gimnasio, SPA se realizará una segunda validación de temperatura a través de termómetros frontales por parte de nuestros colaboradores.

Limpieza y desinfección

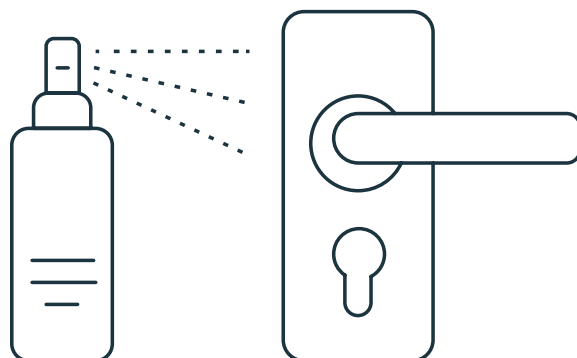
DISTANCIAMIENTO FÍSICO

Se ha realizado una actualización a la capacidad de carga tanto de las zonas comunes del hotel, así como de cada uno de los centros de consumo y salones para eventos que nos ha permitido establecer las medidas necesarias para mantener el distanciamiento físico de 1.5 metros entre persona y persona.

Nuestro proveedor de productos químicos "Vijusa", cuenta con presencia en 25 países, cumple con la norma internacional ISO 9001:2015, la normativa de la Comunidad Europea CE 648/2004 y está registrado ante la FDA (Food and Drug Administration), de los Estados Unidos de América.

Entre los productos que estamos utilizando, los más frecuentes son:

- **VISCLOR:** Limpiador desinfectante clorado indicado para limpieza y desinfección de paredes, pisos, baños, azulejos, etc. que elimina virus, bacterias y hongos.
- **DEOCIL:** Limpiador desinfectante bactericida-Fungicida a base de sales de amonio cuaternario, indicado para la limpieza de equipos, superficies y equipos que tengan contacto con alimentos.
- **VIJUPER:** Desinfectante en base peracético, elimina microorganismos, bacterias para frutas, legumbres y verduras.



Normas generales

◦ Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona y en las áreas principales del Hotel y en donde se acostumbra a hacer filas, se coloca señalización para respetar esta distancia.



◦ Lavarse las manos cada vez que sea necesario, después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos, tocar perillas, puertas o equipo.



◦ Portar mascarilla en todo momento, al igual que los colaboradores lo están haciendo.

◦ Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.



◦ Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tirar el pañuelo inmediatamente y lavarse las manos.

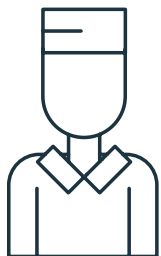
◦ Evitar saludar de mano, beso o abrazo.

◦ Utilizar las estaciones de gel antibacterial y lavado de suela de calzado distribuidas por todo el Hotel.

◦ Cualquier duda sobre seguridad e higiene, marcar 0 desde cualquier teléfono del Hotel y con gusto el equipo de operadores le apoyará.

◦ El Hotel cuenta con monitores de seguridad quienes vigilan en todo momento el cumplimiento de las medidas arriba señaladas. En caso de detectar que no se cumplen, se tomarán las medidas necesarias.

Protocolo de seguridad e higiene por departamento



BELL BOYS

- Limpia y desinfecta el equipaje antes de manipularlo e ingresarlo al Hotel. Así mismo limpia los carros transportadores de equipaje.
- Tiene prohibido entrar a la habitación del huésped para dejar el equipaje; el mismo se deja en la puerta de la habitación y se notifica al huésped para que lo ingrese.



RECEPCIÓN

- Barreras físicas de acrílico han sido implementadas para limitar el contacto entre huéspedes y colaboradores.
- Se atenderá a un huésped a la vez y se debe guardar el distanciamiento físico de 1.5 metros en la fila de espera.
- Se mantendrá a disposición gel antibacterial en el área de recepción y se le solicita al huésped su uso antes y después del check-in.
- Fomentan el pago con tarjeta o medios electrónicos, evitando en la medida de lo posible el uso de efectivo.
- El personal de recepción realizará una limpieza al área de atención y a los equipos utilizados, así como la aplicación de gel antibacterial después de atender a cada huésped.



ÁREAS PÚBLICAS

El personal de áreas públicas limpia y desinfecta cada 2 horas o cada vez que sea necesario las áreas y superficies de contacto frecuente como:

- Chapas de puertas, manijas, apagadores, pasamanos de escaleras, barandales, teléfonos y botones de elevadores.
- Escritorios de servicio, mesas, sillas, sillones y sanitarios.



HABITACIONES

El equipo de ama de llaves limpia y desinfecta todos los puntos de contacto frecuente:

- Mesa, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, apagadores, barandales, teléfonos, control de TV, entre otros.
- Cada habitación cuenta con su propio sistema de aire acondicionado el cual recibe mantenimiento de forma regular y cambio de filtro. Durante cada proceso de limpieza las rejillas de salida de aire son desinfectadas.
- El cambio de todos los blancos, incluyendo ropa decorativa, pie de cama, protectores de almohadas y protectores de colchón se realiza a requerimiento del huésped.
- El servicio de limpieza y desinfección de habitación se realiza sin la presencia de los huéspedes, siguiendo las medidas de seguridad e higiene y tomando todas las precauciones necesarias.
- Durante la estancia, el servicio de limpieza se reduce en la medida de lo posible.



ROOM SERVICE

El servicio de alimentos se entrega de la siguiente manera:

- Fuera de la puerta de la habitación para evitar el contacto con el huésped.
- En bolsas y empaques desechables para reducir el uso de bandejas, carros de servicio y mantelería.



RESTAURANTE

- Se reduce la capacidad máxima dentro de los restaurantes respetando la distancia social de 1.5 metros entre mesa y mesa.
- Al ingreso, el anfitrión realizará una toma de temperatura e informará a los huéspedes sobre las recomendaciones y medidas que el restaurante está tomando para su seguridad.
- Los huéspedes tienen que utilizar cubrebocas y gel antibacterial antes de ingresar. El cubrebocas deberá utilizarse en todo momento y podrá retirárselo únicamente para tomar sus alimentos.
- Cada cliente o huésped puede visualizar el menú en su celular a través de un código QR, localizado a la entrada del restaurante y en cada mesa.
- Se promueve e invita a todos los huéspedes y clientes a realizar reservaciones para garantizar y controlar el aforo en el restaurante.
- Después de cada servicio, el personal de restaurante limpia y desinfecta la mesa y sillas, para poder volver a utilizarse.
- Al finalizar el horario de servicio, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección en todo el restaurante.



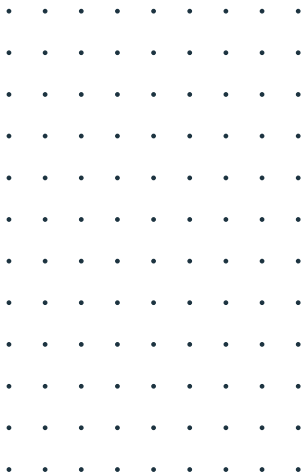
BANQUETES

- Se colocan estaciones de gel antibacterial a la entrada del área de salones de banquetes.
- Las capacidades de los salones han sido revisadas y ajustadas para cumplir con las medidas de distanciamiento social.
- Las estaciones de coffee breaks y los bufets son reemplazadas por servicio de mesero de manera individual.
- Si se ofrece un servicio de buffet, este es atendido por personal del restaurante, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.
- Antes de comenzar una reunión y después de haber realizado el montaje del salón, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección de todo el mobiliario y equipo dentro del salón.

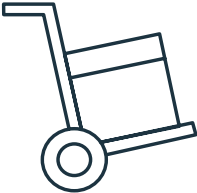


GYM & SPA

- Los huéspedes tienen que utilizar gel antibacterial antes de ingresar al gimnasio y portar cubrebocas en todo momento.
- Los equipos respetan la distancia social de 1.5 metros.
- Se promueve el uso de toallas desinfectantes para que cada huésped limpie los equipos antes y después de usarlos.
- Se limita el tiempo de uso de gimnasio para dar oportunidad de acceso a todos los huéspedes y socios.
- En el gimnasio se hace una limpieza y desinfección de todos los equipos y tapetes, por lo menos cada 2 horas.



- Se solicita a los huéspedes antes de ingresar tomar una ducha utilizando jabón previo a ingresar a la piscina.
- Las camas de descanso se colocan con 1.5 metros de separación para garantizar medidas de distanciamiento social.
- El equipo de mantenimiento refuerza la aplicación y revisión del correcto nivel de cloro en la piscina.
- Se lleva a cabo una limpieza y desinfección de todos los camastros, cojines, barras, mesas, sillas y pasamanos por lo menos cada 2 horas.



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA _____

- Todos los proveedores usan estaciones de gel antibacterial, al igual que solo se les permite el acceso utilizando cubrebocas.
- Se establece un área dentro de la zona de recepción de mercancía, para limpieza y desinfección de todos los productos que se reciben en el Hotel, antes de ser ingresados.

