



## **MANUAL O PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN HIGIENICA DEL SARS-COV-2 (COVID- 19)**

### **INTRODUCCION**

Mediante las medidas contenidas en este Manual o Protocolo pretendemos minimizar y prevenir riesgos entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores, etc., con el fin de protegerlos de este virus que es novedoso para la ciencia actual, una vez que no hay una vacuna de prevención, y mientras eso no suceda conviviremos y actuaremos con una nueva normalidad operativa, desde luego distinta a lo que veníamos haciendo antes de este suceso.

Con este manual queremos facilitar a las instalaciones del HOTEL ACAPULCO MALIBU, S.A, DE C.V. y/o INMOBILIARIA DEL SUR, S.A. DE C.V., la implementación de normas de seguridad obligatorias que eviten riesgos de contagio y garanticen certeza de la higiene al colaborador, al cliente y a proveedores, etc.

De igual forma exhortamos a todos los involucrados en la operación y administración del establecimiento, a que en la medida de sus posibilidades puedan aprovechar todas las herramientas al alcance para minimizar en lo posible el contacto personal entre colaboradores, clientes y proveedores.

Y cuando esto sea posible por supuesto esperamos que usen este manual para seguir operando la nueva normalidad y el cumplimiento de las regulaciones sanitarias en beneficio de todos.

### **¿QUE ES EL VIRUS SARS-COV-2?**

Es un virus de la familia de los coronavirus que causan enfermedades en los seres humanos y en menor medida en los animales. Esta clase de virus puede crear enfermedades desde un resfriado común hasta de mayor gravedad como el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el Síndrome Agudo Severo (SARS). EL COVID-19 es una enfermedad respiratoria como fiebre, tos seca, dolor de garganta, dolor de cabeza, conjuntivitis, cansancio, entre otros síntomas, estos síntomas se presentan de manera leve y gradual.

### **¿COMO SE CONTAGIA EL VIRUS COVID-19?**

Se contagia al estar en contacto con otra persona infectada con el virus a través de las gotículas que salen de la nariz y boca al momento de toser, estornudos o



hablar, al estar en contacto con superficies contaminadas y después llevarse las manos a la boca nariz u ojos.

## **¿COMO PREVENIR EL VIRUS SARS-COV-2?**

Las siguientes medidas están pensadas para prevenir contagios entre los colaboradores, clientes, proveedores o diversos agentes humanos que forman parte con las actividades turísticas y pudieran ser portadoras del SARS-COV-2, están diseñadas para ser implementadas en los procesos operativos de cada una de las áreas, previamente definidas, para la interacción entre personas, el contacto con mercancías y la convivencia en espacios comunes.

Cada medida tiene un apartado específico por área.

## **¿QUE TENGO QUE COMPRAR?**

Seguramente te estás preguntando ¿Cuánto tendré que invertir para cumplir con estas medidas?, Pues considero que la mayoría de los materiales que se necesitan se tienen para la prevención del COVID-19, probablemente falten los elementos de protección individual y el termómetro de infrarrojos y por supuesto, mucha voluntad y trabajo en equipo.

## **ELEMENTOS DE PROTECCION INDIVIDUAL**

1.- CUBRE BOCAS NIVEL 1. Este es el cubre bocas que se utilizará en el 95% de las veces.

- a)- Cubre bocas quirúrgicos o con 2 capas de tela de algodón con mínimo 200 hilos.
- b)- Careta protectora plastificada.
- c)- Mascada o paliacate que proteja nariz y boca.

2.- CUBRE BOCAS NIVEL 2. Solo se recomienda tener este cubre bocas si se tienen un caso de sospecha.

- a)-Cubre bocas tipo N95. (Recomendado tener en stock)

3.- GUANTES NIVEL 1

- a)-Guantes de látex.

4.- GUANTES NIVEL 2

- a)-Guantes de vinilo.
- b)-Guantes de acrilonitrilo.



## **PRODUCTOS DE LIMPIEZA**

- 1.- HIPOCRODITO DE SODIO  
-Cloro comercial
- 2.- GEL ANTIBACTERIAL  
a)-Gel a base de 70% de alcohol
- 3.- BOTES DE BASURA  
a)-Botes de basura con tapa.
- 4.-BOLSAS DE BASURA  
a)-Bolsas de polietileno de color rojo o blanco.

## **ELEMENTOS DE PREVENCIÓN GENERAL**

- 1.- Cinta adhesiva o señalamiento adherible al piso. Se pueden diseñar viniles personalizados.
- 2.- Tapete desinfectante con solución clorada.
- 3.- Termómetro infrarrojo digital.

## **SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA**

Son las acciones para constatar la correcta implementación de todas las medidas en la empresa o centro de trabajo, las cuales serán responsabilidad del comité o persona designada para estas tareas.

En el caso particular nuestro, se propone un comité, integrado por las siguientes personas:

- 1.- Fabiola Becerril Ordaz.- Recursos humano.- acceso de colaboradores y todo lo relacionado al cumplimiento del personal del establecimiento.
- 2.- Corina Pérez García.- Gerencia de recepción.- Acceso de clientes, áreas de lobby y recepción.
- 3.- Azucena Salgado Muñoz.- Ama de llaves.- Pasillos de edificios, baños de clientes, baños de mujeres colaboradoras y cuartos.
- 4.- Alan Ruiz Lara: Área de Restaurante, bar, room service, salón de reuniones, alberca y playa.



- 5.- Adrián Flores Hernández.- Chef Ejecutivo.- Área de cocina, comedor de empleados.
- 6.- Pedro Casimiro Hernández.- Jefe de mantenimiento.- área de mantenimiento, filtrado de alberca y chapoteadero.
- 7.- Guadalupe Tenorio Morales.- Contraloría.- Oficinas generales, baños de hombres colaboradores.
- 8.- Jesús Magdaleno López.- Contralor de costos.- se encargará de la recepción de mercancías y almacenamiento.
- 9.- Octavio Lorenzo del Valle.- Gerencia General.- Contacto continuo con los miembros del comité de supervisores de área, a fin de evaluar el cumplimiento de la implementación en las medidas en las áreas.

### **FUNCIONES DEL COMITÉ:**

- Verificar que el establecimiento cumpla con las medidas de prevención y protección en el centro de trabajo.
- Verificar la provisión constante de agua, jabón, toallas desechables y soluciones desinfectantes, Gel a base de alcohol al 70% en todas las áreas del centro de trabajo.
- Monitorear las disposiciones que establezcan las autoridades competentes para las modificaciones de las acciones a seguir en el centro de trabajo.
- Llevar el registro y seguimiento del personal en resguardo domiciliario y evaluar posibles casos de contagio.
- Establecer un mecanismo de seguimiento de colaboradores en aislamiento y, en caso de ser necesario contactar a la autoridad sanitaria estatal en los números disponibles <https://coronavirus.gob.mx/contacto/>

### **MEDIDAS DE PROTECCION PARA LA POBLACION VULNERABLE EN EL CENTRO DE TRABAJO, UBICADOS EN REGIONES DE ALTO E INTERMEDIO RIESGO:**

- 1.- Los centros de trabajo ubicadas en regiones consideradas de alto riesgo, medio (naranja y amarillo)implementar medidas diferencias que permitan disminuir el riesgo de la población vulnerable, y contrarrestar las afectaciones al centro de trabajo, Se deberá considerar o suspender o flexibilizar la asistencia de personas adultas.
- 2.- La población vulnerable a desarrollar complicaciones o morir por COVID-19, mujeres embarazos, lactantes, con obesidad, adultos mayores de 60 años,



diabetes e hipertensión descontroladas, VIH, cáncer, discapacitadas, trasplantes, enfermedad hepática, pulmonar, trastornos neurológicos o neurodesarrollo (epilepsia, vasculares, distrofia muscular, lesión de médula ósea),

3.- Se recomienda que antes de regreso al trabajo o en el primer mes de haber regresado, se les facilite acudir con su médico familiar para evaluar su control higiénico y dietético, a colaboradores con diabetes, hipertensión y cardiopatías, deberán acudir a su médico a revisión por lo menos cada tres meses.

4.- Los centros de trabajo localizados en localidades de alerta máxima, los colaboradores de alto riesgo no acudan a trabajar, y en alerta baja prestar especial atención, sin medidas especiales.

5.- En casos de alerta alta e intermedia, privilegiar el trabajo a distancia para colaboradores en condiciones de vulnerabilidad, para evitar contagios en el centro de trabajo.

6.- En caso de no ser posible el trabajo a distancia, el comité tomar las siguientes medidas.

- Identificar a colaboradores en vulnerabilidad, Cerciorarse que dichos colaboradores cuenten con equipo de protección desechable y soluciones permanentes a base de alcohol a 60%.
- Vigilar la densidad humana en los espacios de trabajo, para garantizar la sana distancia de 1.5 Mts. Como mínimo.
- Permitir el ingreso diferenciado del resto del personal, evitar los horarios picos en el transporte público.
- Establecer zonas exclusivas en comedores, áreas de alimentos y vestidores.
- Los colaboradores vulnerables las medidas tomadas no son discriminatorias o limitar el derecho al trabajo, es para evitar contagios.

7.- La nueva normalidad entra en vigor el 01 de Junio de 2020, no hay permisos para el reinicio de actividades para los centros de trabajo, lo anterior se circunscribe al cumplimiento obligatorio y podrán ser inspeccionados por la autoridad federal y demostrar que se cumplen las medidas.

## **SANITIZACION DEL ESTABLECIMIENTO**

Para garantizar la salud de colaboradores, clientes y proveedores, una de las medidas prioritarias, una semana antes de la apertura del establecimiento por la pandemia COVID 19, es la sanitización general de las instalaciones, las que se incluyen entre otras:

- Cuartos (habitaciones), Incluye todo el mobiliario
- Pasillos de de cuartos.



- Escaleras.
- Restaurantes o comedores de clientes.
- cocinas.
- Comedor de colaboradores.
- Oficinas generales.
- Área de mantenimiento.
- Baños de clientes.
- Acceso principal de clientes.

#### **Áreas comunes y de recreo.**

- Alberca.
- Chapoteadero y Tobogán.
- Lobby
- Acceso de colaboradores.
- Entradas y salidas de colaboradores.
- Baños de colaboradores.
- Jardines
- Salón de juntas
- Mobiliario de uso común en alberca y playa.

#### **MEDIDAS DE INGRESO A COLABORADORES:**

Instalar un filtro de supervisión a la entrada del acceso a colaboradores, para garantizar que ingrese a las instalaciones, sin que represente un riesgo a la salud de los huéspedes y demás colaboradores, el filtro deberá de contener lo siguiente:

- 1.- Dispensadores con Gel Anti-bacterial : Aplicación de gel anti-bacterial con 70% de alcohol a todo colaborador que ingrese al establecimiento, en baños o vestidores haber suficientes jabón y toallas desechables.
- 2.- Bitácora de temperatura: Registro de temperatura a colaboradores antes de checar e ingresar a las instalaciones a su jornada laboral, En caso de una temperatura mayor a 37° C, no se permitirá el acceso.
- 3.- Reloj Checador: Desinfectar con Gel anti-bacterial con un pañuelo suave después de checar cada colaborador.
- 4.- Ducha: Todo colaborador tome una ducha al ingresar al establecimiento, para reducir cualquier riesgo de infección que pueda contraer en ruta a su centro de trabajo.
- 5.- En vestidores y Baños: debido al tamaño que presentan no deben de ingresar varios colaboradores al mismo tiempo será de uno en uno hasta un máximo de 4 colaboradores en el interior del lugar, y sobre el particular el colaborador deberá



de concientizarse de sus acciones, ya que se trata de la salud personal y de otros compañeros.

6.- Uniforme: El colaborador no debe traer el uniforme puesto, deberá de ingresar con ropa de civil, introducirla a una bolsa de plástico al interior de su lockers o casillero.

7.- Registros de acceso: Mantenerlos el tiempo necesario que dure la pandemia, y no es limitativo al acceso o ingreso, son extensivos estos registros, a la asignación de trabajos, habitaciones ocupadas y desocupadas, documentación de los procedimientos de control y cintas de circuito cerrado de cámaras de seguridad.

8.- Recursos Humanos y Ejecutivos de área: Llevarán a cabo un rol de horarios diferenciados de entrada y salida de colaboradores a fin de evitar aglomeramiento al entrar o salir los colaboradores.

9.- Entrada de acceso: Debido a que la entrada de acceso es única y angosta, dividirla con madera de triplay para que una parte sea la entrada y la segunda sea la salida, y evitar la cercanía.

**10.- RECOMENDACIÓN A COLABORADORES:** El uso continuo de Gel anti-bacterial, sobre todo cuando tengan que realizar un servicio en la jornada laboral, el lavado de mano con jabón con una duración entre 20 a 60 segundos, será un acto de puntual por todos para la prevención o mitigación de contagio del sars-cov-2 (covid-19)

## **MEDIDAS DE INGRESO DE HUESPEDES.**

Instalar un filtro de supervisión a la entrada del hotel, para garantizar que toda persona que ingrese a las instalaciones, no represente un riesgo a la salud de los demás huéspedes y colaboradores, el filtro deberá de contener las siguientes medidas:

1.- Dispensadores de Gel Anti-bacterial: Aplicación de gel anti-bacterial con 70% de alcohol a toda persona que ingrese al establecimiento.

2.- Solución clorada: para desinfectar el área de acceso, entre 2 y 6 veces al día, dependiendo del tránsito por ocupación del hotel.

3.- Bote de Basura: Con bolsa y tapa obligatoria.



- 4.- Bitácora de temperatura: Registro de personas que ingresan a las instalaciones, En caso de una temperatura mayor a 37° C, no se permitirá el acceso.
- 5.- Tapete de desinfección: Tener un tapete con solución clorada que sea repuesta la solución al menos 4 veces al día con paño limpio posterior al tapete (jerga, franela u otro) para el secado de calzado.
- 6.- Visita a huéspedes: Queda restringida las visitas para huéspedes y personas ajenas a las instalaciones al lobby:
- 7.- Descargo de responsabilidad (Disclaimer): Con la finalidad de garantizar la no discriminación de las personas que ingresen a las instalaciones y buscando salvaguardar la integridad de la salud de cada huésped y colaborador será necesario la firma de este documento.
- 8.- Resguardo de los registros de ingresos de clientes: Mantenerlos resguardados durante el tiempo necesario que dure la pandemia, y no es limitativo al acceso o ingreso, son extensivos estos registros, habitaciones ocupadas y desocupadas, documentación de los procedimientos de control y cintas de circuito cerrado de cámaras de seguridad.

## **MEDIDAS GENERALES AREA DE RECEPCION Y BELL BOY**

Sana Distancia (Front Desk) y Bell Boys: Atendiendo las disposiciones oficiales, colocar en el piso señalamientos necesarios de sana distancia mínimo (1.5 Mts). Para la atención del huésped en el escritorio de Front Desk; el primero de los señalamiento deberá situarse frente a la recepción, y los demás a 1.5 Mts del anterior.

- 1.- Unifilas: Se colocarán para evitar el aglomeramiento de huéspedes, y esforzarnos se guarde la disciplina de sana distancia para el registro.
- 2.- Sana Distancia (bell boy): Mantener una distancia mínima entre el colaborador y el huésped (1.5 Mts).
- 3.- Saludo: Abstenerse de saludar de abrazos, besos o de mano con huéspedes y colaboradores.
- 4.- Evite: Tocarse ojos, nariz y boca son zonas del contagio al cuerpo.



## **MEDIDAS ESPECÍFICAS AREA DE RECEPCION Y BELL BOY**

Los colaboradores de recepción deben estar suficientemente informado sobre el Covid-19 para prevenir una posible propagación dentro del establecimiento, deberán de estar alerta por cualquier anomalía que observen sobre los huéspedes, para informar a los mismos de las políticas del establecimiento en términos de prevención del virus, además cumpliendo lo siguiente:

- 1.- Cubre bocas: Usar cubre bocas nivel No. 1 o cubre bocas con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.
- 2.- Caretas; Uso de caretas plastificadas.
- 3.-Dispensadores de gel antibacterial: Desinfección continúa de manos con gel antibacterial al 70% de alcohol, sobre todo después de tener contacto con superficies de uso común.
- 4.- Estética: No usar joyería, complementos, barba, bigote, uñas postizas, largas, etc., son elementos de incrustación de virus.
- 5.- Limpieza de artículos y superficies: Antes y después de atender a cada cliente, con toallitas a base de alcohol al 70% o un trapo impregnado de cloro para desinfectar artículos y superficies de uso común como: equipo de cómputo, impresoras, terminales punto de venta, block de cajas de seguridad, mostrador, llaves, tarjetas de crédito o débito, llaves, bolígrafos, engrapadoras, desengrapadoras, perforadoras, planchas, burros, etc.
- 6.- Cambio de turno:- Cada colaborador deberá desinfectar su lugar de trabajo al cambio de turno, para ello se pueden utilizar toallas desinfectantes o gel desinfectante con un pañuelo desechable.
- 7.- No permitir que los clientes dejen para recoger posteriormente almohodas, mantas, por medidas de contagio.
- 8.- Equipos electrónicos de clientes: Mantenerlos en resguardo en bolsas de plástico.
- 9.- Tarjeta de registro: deberá ser llenado por el recepcionista para evitar el menor contacto el cliente con este documento esencial.
- 10.- Check Out: Evitar el menor contacto con el cliente, sin embargo si se tiene que entregar algún elemento como llaves, controles, etc., se debe solicitar se deposite en un recipiente para su desinfección.



- 11.- En recepción tener un inventario de Gel o líquido desinfectante para la limpieza continua del área y sus contenidos.
- 12.- Toallas de baño y Alberca: Evitar que hagan entrega de toallas en la recepción, que los clientes lo hagan en el áreas específica.
- 13.- Bell boy: Verificar que el cliente al ingreso use cubre bocas.
- 14.- Bell boy: Es un elemento clave para la correcta desinsectación para las maletas y para el control higiénico de los clientes que ingresen al hotel.
- 15.- Bell Boy: Al conducir al cliente a la recepción y posteriormente mostrarle su habitación, ubicación de apagadores y contactos, así como el uso o manejo de controles remoto, al regresar a su área de servicio es prioridad sanitizar sus guantes de uso.
- 16.- Equipaje para resguardo: Antes de introducirlos a la bodega de resguardo sanitizarlos, con el líquido que se elija para este fin, debidamente identificado para su entrega al ser solicitado por el cliente a su salida.
- 17.- **RECOMENDACION:** Los colaboradores del área de recepción y bell boy son el rostro de recibimiento de nuestros clientes, y una buena recepción es la primera impresión y experiencia del cliente, estas medidas de prevención al principio serán un reto para todos, sin embargo no pierdan la sonrisa y el buen trato para la satisfacción del cliente y que inicien con una excelente experiencia, y podamos sembrar en su estima un futuro de regreso al Hotel.

## **MEDIDAS GENERALES DE CUARTOS- CAMARISTAS**

Con el objetivo de salvaguardar la salud de todos los colaboradores del departamento de cuartos se recomiendan las siguientes medidas generales preventivas

- 1.- Uniforme: Limpio y uso de zapato cerrado.
- 2.- Cubrebocas: Nivel 1, cubrebocas elaborados con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.
- 3.- Guantes: De nivel 2 de vinilo
- 4.- Seguir las recomendaciones de estética generales, no usar joyería, complementos, uñas postizas largas, etc.
- 5.- Lavado de manos: Constante y después de cada contacto con superficies de uso común.

## **MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CUARTOS- CAMARISTAS**

Con el propósito de garantizar la seguridad de los colaboradores y de los huéspedes se recomienda seguir las siguientes medidas específicas:

- 1.- Elementos decorativos: Retirar todo elemento decorativo sobrante en las habitaciones, así como cojines, almohadas, sábanas, edredones adicionales, planchas, los minirefrigeradores limpiarlos exhaustivamente.
- 2.- Cortinas: Limpiarlas mediante lavado tradicional, evitar sacudir.
- 3.- Aire acondicionado: Es importante ponerlo en modo circulación.
- 4.- Superficies de contacto directo: Las superficies de contacto directo como perillas, barandales de cama, teclados, teléfonos, buro, superficies de mesa, contactos, apagadores, llaves de lavabo y de regaderas entre otros, se deberán desinfectar cada vez que se haga la limpieza de la habitación, con un paño con agua o detergente, luego enjuagarse con agua limpia y, posteriormente desinfectarse con solución clorada.
- 5.- Superficies de contacto indirecto: Algunas superficies de contacto indirecto como lámparas, repisas, marcos de ventanas, cuadros decorativos y puertas de closet, etc., se deben de limpiar o desinfectar bajo el mismo procedimiento que las superficies de contacto directo.
- 6.- Superficies alta: Las superficies más altas deben de limpiarse con un paño, tela o franela, toalla o jerga impregnada con agua con detergente evitando dispersar el polvo.
- 7.- Paredes, ventas y puertas: Pueden limpiarse de de forma regular (mimo cada 72 horas).
- 8.- Técnica de limpieza: La limpieza tiene que ser ejecutada con movimientos en una sola dirección para no volver a ensuciar las áreas que han sido limpiadas.
- 9.- Contaminación cruzada: Los elementos limpios, como sábanas, toallas, amenidades, o cualquier otro que se deje en la habitación, debe introducirse a la habitación una vez que este desinfectada para reducir la contaminación cruzada.
- 10.- Ropa de cama: No deberá de sacudir la ropa de cama y todas las prendas textiles deberán de ser lavadas de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60° o 90° (grados centígrados).



11.- Secador de pelo: Tras cada check out se recomienda limpiar el filtro del secador de pelo.

12.- Se dispondrá de gel antibacterial o solución desinfectante para manos y superficies y pañuelos y bolsas de basura, además de las amenidades que el hotel considere pertinentes.

13.- Productos alimentos y objetos olvidados: Ningún colaborador podrá aceptar productos de alimentos y bebidas de clientes como regalo y los objetos olvidados como ropa, huaraches, zapatos, sombreros, etc., ambos artículos serán introducidos a una bolsa plástica color negro a fin de que sean depositados a la basura como desechos, con el fin de evitar contagios por estos medios. (Se exceptúan los objetos de valor, electrónicos, joyas, carteras, etc.), se guardarán en lugar especial en bolsas de plásticos.)

14.- Bolsas de residuos peligrosos-biológicos: Contar con bolsas de polietileno de color rojo que cumplan con los estándares de la NOM-087-ECOL-SSA1-2002, para introducir todo aquellos materiales no reutilizables (cubre bocas, guantes, o papel después del lavado de manos, de igual manera se utilizaran para introducir todos aquellos materiales de cuartos ocupado por un posible huésped infectado, (blancos en general) para darle un tratamiento especial de desinfectación), al igual todas las amenidades del cuartos.

## **RESTAURANTE Y BAR**

### **SANITIZACION E HIGIENE DEL RESTAURANTE BAR**

- 1.- Sanitización: Previa apertura del lugar se deberá realizar un trabajo exhaustivo.
- 2.- Dispensadores de gel antibacterial: en lugares específicos al alcance clientes y colaboradores.
- 3.- Toallas desechables: garantizar el abasto de toallas desechables para el lavado de mano, en lugares estratégicos.
- 4.- Garantizar el abasto de insumos para el lavado y desinfectación del establecimiento.
- 5.- Los ventiladores y campanas de cocina, deberán ser incluidos en la sanitización general, y posteriormente de manera periódica.
- 6.- Limpieza y desinfectación continua (1 Cada Hora y cada cambio de turno) de áreas, superficies y objetos de contacto de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón y desinfectar con solución de hipoclorito de sodio 0.5%



- 7.- Realizar limpieza continua y específica de lámparas, mesas, sillas, barandales, manijas, puertas, parte inferior de paredes, superficies horizontales, aristas y cualquier otro elemento alcance al cliente, empleados y proveedores
- 8.- Realizar limpieza profunda del piso, periódicamente (cada 3 horas y cada cambio de turno.
- 9.- Limpieza rutinaria de paredes, muros y ventanas.
- 10.- Especial atención al área de sanitarios. Incrementar con frecuencia la limpieza en lo general y en objetos susceptibles, como las manijas, grifos, dispensadores, etc. Evitar el uso de toallas de tela, y contar con dispensadores de papel desechables.

#### **HIEGIENE DE COLABORADORES**

Con el objetivo de salvaguardar la salud de todos los colaboradores del área de alimentos y bebidas se recomiendan las siguientes medidas generales preventivas

- 1.- Uniforme: Limpio y uso de zapato cerrado.
- 2.- Cubrebocas: Usar cubre bocas de Nivel 1, o cubre bocas elaborados con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.
- 3.- Careta: Uso de caretas, esta medida y la número 2 son obligatoria durante la jornada de laboral.
- 4.- Seguir las recomendaciones de estética generales, no usar joyería, complementos, uñas postizas largas, etc.
- 5.- Lavado de manos: Constante y después de cada contacto con superficies de uso común.
- 6.- Evitar el saludo de manos, besos o abrazos con clientes y entre colaboradores
- 7.- Capacitar y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del lavado de manos de cada servicio o cada vez que toquen una superficie de uso común, así como estornudos entre el brazo y guardando la distancia de 1.5 mts., puntualizando que son las medidas más eficaces para evitar el contagio.
- 8.- Se prohíbe el uso de celulares dentro de las instalaciones. En caso de los ejecutivos del área, este deberá usarse solo cuando sea necesario previa desinfectación, para evitar contaminación a través de este artículo personal.



9.- Detección por el responsable del área de grupos en riesgo, (personas mayores, mujeres embarazadas, personas con antecedentes con diabetes, hipertensión, enfermedades respiratorias o inmunológicas), para garantizar la seguridad de las mismas y descartar riesgos, al momento de la apertura, puede hacer uso de la herramienta que se encuentra en la siguiente liga <http://imss.gob./covid-19/calculadora-complicaciones>.

### **MEDIDAS A LA ENTRADA DEL RESTAURANTE**

1.- Señalizaciones: Para control se limita a un solo acceso, con uso de señalizaciones de un 1.5 mts., y una salida diferente para evitar el cruce de los clientes y cumplir con la sana distancia.

2.- Tapetes Sanitizante: A la entrada del restaurante se recomienda con hipoclorito de sodio en concentraciones de 0.5% como mínimo

3.- Dispensadores Gel Antibacterial: Es obligatorio los dispensadores con base al 70% de alcohol en lugares estratégico para uso de clientes y colaboradores.

4.- Acceso: No se permitirá el acceso a personas ajenas del restaurante a área de manipulación de alimentos y a personas externas a la operación para evitar contagio.

5.- Proveedores y Prestadores de Servicio externos: Tendrán acceso con protocolo de higiene igual que los colaboradores, así como tener zonas y horarios específicos para poder ser atendidos por el responsable del área, para cuidar el cumplimiento del protocolo de higiene.

### **AFORO Y MONTAJE DEL AREA Y DISTANCIAMIENTO FISICO**

1.- El aforo estará organizado y vigilado de tal manera que se respete el régimen de separación social, con una distancia no menor 1.5 Mts., que marcan las instituciones sanitarias internacionales y nacionales para evitar contagio del covid-19.

2.- Fomentar las reservas en línea a través de chat WhatsApp o Facebook

3.- Las mesas pequeñas de 4 personas, colocar entre paños de acrílico a fin de que al platicar entre si los clientes evitar contagio.

4.- Las mesas de 10 personas o tablonas (reducirlas a 6 comensales) para guardar distancia.

5.- Montar las mesas con manteles y cubremanteles, sin utensilios (cuchillería, cucharas, platos, tazas, saleros, pimenteros, servilleteros, acrílicos u otras



decoraciones), etc., a fin de que estos artículos no estén expuestos, colocarlos a la llegada del comensal.

6.- La distribución de las mesas en el espacio destinado al comedor de clientes, deberán de tener una distancia mínimo de 2 mts., entre uno y otro

7.- Menús: implementar sistemas que reduzcan el contacto físico, a través de menús desechables, pizarra o a través del sistema QR, si se usa el sistema de porta menús desinfectarlos cada vez que el cliente los use.

8.- En caso de mantelería de tela, será necesario cambiarla después del servicio de cada mesa o en su caso usar plástico transparente que permita lavar el plástico y dejar la mantelería puesta. La mantelería será manipulada con guantes. Y su lavado será por ciclos de 60° a 90° C.

9.- Los condimentos, salsas y extras solicitados por el comensal, deberán de ser servidos al momento y en porciones individuales.

## **BUFFET Y ESTACIONES DE ALIMENTOS**

1.- Estas deberá contar con una cubierta anti-estornudos (acrílico) y evitar que el cliente tenga contacto con los alimentos equipo de manipulación y utensilios, así contener el contagio.

2.- Un colaborador específico será el autorizado para servir al comensal, deberá portar careta facial, cubre bocas, así como guantes desechables, los cuales deberán cambiarse cada cuatro horas. Los utensilios para servir deberán de ser lavados, enjuagados y sanitizados cada hora.

## **BARRA DE BAR**

1.- Se permitirá su uso siempre y cuando se guarde la sana distancia de 1.5 Mts.

2.- No podrá ser utilizada la barra como zona de espera.

3.- La cristalería deberá ser lavada con jabón e hipoclorito de sodio a 0.5%

4.- No permitir que las servilletas estén al alcance de los clientes, otorgarlas cuando las solicite.



## **SALON PRIVADO O SALA DE JUNTAS**

- 1.- Este podrá operar o usarse siempre y cuando los usuarios guarden la sana distancia establecida, de 1.5 Mts dentro del recinto.
- 2.- Limpieza: La limpieza del salón deberá realizarse exhaustivamente antes y después de usarse, paredes, techos, sanitizar cortinas, limpieza y sanitizar filtros de aire acondicionados.
- 3.- Se recomienda no ofrecer papelería por parte del hotel, cada usuario traiga sus propios instrumentos de trabajo.
- 4.- Tecnología y dispositivos electrónicos: Evitar los auriculares de teléfonos y si se usan botones, controles remotos, etc. Deben de desinfectarse antes y después del uso.

## **ROOM SERVICE**

Para salvaguardar la seguridad del personal que desempeñe la función de servicio a cuartos en alimentos y bebidas, cumplir con las siguientes medidas al trasladarse con el servicio:

- 1.- Uniforme: Limpio y uso de zapato cerrado.
- 2.- Guantes: Uso de guantes No. 1, o guantes látex o similar.
- 3.- Cubrebocas: Uso de Nivel No. 1, o cubrebocas con dos capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.
- 4.- Charola: Higiénica y con buena presentación.
- 5.- Manipulación: Únicamente deben de manipularse los alimentos o bebidas por el personal de cocina y barra.
- 6.- Platos: Deben de ser cubiertos con campana o en su caso servirse en desechables.
- 7.- Entrega de alimentos: Deben de ser entregado en la puerta de la habitación, no introducirlos el colaborador al cuarto.
- 8.- Retirada del servicio:- El colaborador deberá solicitarle al cliente que al terminar de aviso para retirar el servicio y que el equipo de servicio los deje fuera de la habitación (pasillo o jardinera).





9.- Desinfección: Todo lo que se recolecte del servicio deberá desinfectarse inmediatamente con agua clorada y detergente, caso de ser desechables introducirlo a una bolsa de plástico exclusivamente para este fin.

10.- Pagos: Tratar de evitar el pago en efectivo, al recibirlo es foco de contagio importante, tratar de recibir otro medio de pago (tarjetas de crédito o débito), en el supuesto que sea inevitable el efectivo, la caja entregará al colaborador que otorga el servicio una bolsa de plástico y el cliente coloque el efectivo en la bolsa y de esa forma entregarlo a cajas. El efectivo es un elemento importante de contagio.. ¡Cuidado!

## **SISTEMA DE PAGOS**

1.- **Efectivo:** Limitar el pago de efectivo, para evitar contacto continuo como elemento primordial de contagio. En caso de ser inevitable el pago en efectivo, depositar las monedas en una bolsa de plástico y depositarlas posteriormente 5 minutos en agua clorada, y los billetes desinfectarlos con un pañuelo mojado con alcohol.

2.- **Desinfectar:** Todos los dispositivos digitales, plumas, porta cuentas y TPVS después de cada operación, limpiar de manera frecuente el área de caja.

## **MEDIDAS GENERALES DE LA COCINA**

### **HIGIENE PERSONAL DE COLABORADORES Y AREA DE TRABAJO**

Con el objetivo de salvaguardar la salud de todos los colaboradores y clientes del área se recomiendan las siguientes medidas generales preventivas:

1.- Uniforme: Limpio y uso de zapato cerrado.

2.- Cubrebocas: Usar cubre bocas de Nivel 1, o cubre bocas elaborados con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.

3.- Gorro y red de pelo: Durante la jornada de trabajo es imprescindible el uso de estos elementos.

3.- Estética generales: No usar joyería, complementos, uñas postizas largas, etc.

4.- Lavado de manos: Constante y después de cada contacto con superficies de uso común.

6.- Saludo: Evitar el saludo de manos, besos o abrazos entre colaboradores.

- 7.- Capacitar y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del lavado de manos cada vez que toquen una superficie de uso común, así como estornudos entre el brazo y guardando la distancia de 1.5 mts., puntualizando que son las medidas más eficaces para evitar el contagio
- 8.- Celulares: Se prohíbe el uso dentro del área. En caso de los ejecutivos del área, usarse con las medidas de desinfectación, para evitar contaminación a través de este artículo personal.
- 9.- Productos de Limpieza: Tener recipientes con depósitos con jabón bactericida, agua clorada, jabón detergente habitual, en un recipiente de un litro disuelva 20 mililitros de cloro con agua previa agitación y estará listo para desinfectar objetos y superficies, la microfibra que use en la limpieza deberá de lavarse en cada uso.
- 10.- Limpieza de superficies: Es fundamental, que los colaboradores desinfecten, constantemente las superficies de contacto: Barras, Mesas de producción, mesas de embalaje con comida para llevar, llaves de agua, lavabos., etc.

## **MEDIDAS GENERALES DEL COMEDOR DE COLABORADORES**

Con la finalidad de salvaguardar la salud de todos los colaboradores se recomiendan las siguientes medidas generales preventivas:

- 1.- Uniforme: Limpio y uso de zapato cerrado.
- 2.- Cubrebocas: Usar cubre bocas de Nivel 1, o cubre bocas elaborados con 2 capas de tela 100% de algodón con mínimo de 180 hilos.
- 3.- Gorro y red de pelo: Durante la jornada de trabajo es imprescindible el uso de estos elementos.
- 4.- Estética generales: No usar joyería, complementos, uñas postizas largas, etc.
- 5.- Lavado de manos: Constante y después de cada contacto con superficies de uso común.
- 6.- Saludo: Evitar el saludo de manos, besos o abrazos entre colaboradores.
- 7.- Los alimentos y bebidas serán servidos en la mesa por la persona o personas encargada(s) del área.
- 8.- Ningún utensilio del comedor estará a disposición libre del colaborador, para evitar el contacto previo con vasos, cuchillería, cucharas, depósito de hielo, servilleteros, todo será entregado al momento de servir al colaborador.



9.- Los utensilios posteriormente al término de cada servicio entrarán a un proceso de lavado con cloro, detergente habitual.

10.- El uso de mesas se reducirán a media capacidad y se colocarán separaciones de acrílico, para evitar contagio por platicas en la toma de los alimentos.

11.- El chef, Recursos Humanos y encargados de áreas llevarán a cabo cambios de horarios para la toma de alimentos de colaboradores, y el tiempo por cada colaborador se restringe estrictamente a 30 minutos, a fin de que el servicio se otorgue sin alteraciones.

## **MEDIDAS DE AREAS COMUNES Y RECREATIVAS**

### **LOBBY**

1.- Acabados de textiles y madera: La limpieza de sillones, sillas y otros muebles con superficies textiles, deben de realizarse con solución clorada o, en su defecto, con vapor a más de 60° C y posteriormente toallitas con alcohol al 70% cada 6 horas.

2.- Mesas, mostradores o superficies no porosas: Limpiar cada 2 horas con solución clorada.

3.- Reacomodo de Mobiliario: De ser posible, reducir los espacios para descanso, conservando la medida sana distancia de 1.5 Mts. Entre cada espacio.

4.- Recurrencia de limpieza: Se recomienda la limpieza general del lobby cada 4 horas.

5.- Revista, libros, folletos, periódicos y otros: Retirar cualquier elemento de esta naturaleza de contacto con el cliente.

### **PASILLOS Y ESCALERAS:**

1.- Frecuencia de limpieza: Limpieza general, dos veces al día si hay poca afluencia de clientes, 4 veces al día si hay mucha afluencia de clientes.

2.- Producto de limpieza: Será agua clorada, evitando la acumulación de polvo, designar una jerga o franela exclusiva para la limpieza de estas áreas, mismo que deberá de ser lavado posteriormente a su uso con agua a 70° C o más y con cloro o desinfectante.



## **ELEVADORES:**

- 1.- Limitación de Uso: Tomar medida a una limitación máxima de 3 personas, o en su caso se invitará al cliente de uso de escaleras sobre todo a la clientela joven, se le dará prioridad a las personas adultas o con padecimientos incluyendo obesidad.
- 2.- Limpieza: se realizará una limpieza continua, cada 2 horas, poniendo especial cuidado en la limpieza de botones, tubos y espejos, con producto sanitizante.
- 3.- Señalamientos: Colocar señalamientos en el proceso de limpieza para evitar que sea usado por huéspedes.

## **ALBERCA Y CHAPOTEADERO:**

- 1.- Redefinir espacios: Mantener la sana distancia entre un camastro y otro de 2.00 Mts., y serán ocupados de manera individual no podrá haber dos personas en un mismo camastro o silla cercana al camastro a menos de 2 Mts.
- 2.- Mesas: serán colocadas individualmente por camastro, no se pueden compartir con cliente de otro camastro.
- 3.- Limpieza de espacios: Asegurar la limpieza y desinfección diaria de zonas del entorno de alberca y chapoteadero, paredes, pisos, escaleras, pasamanos, tobogán, vestuarios, duchas y baños.
- 4.- Limpieza de mobiliario: La limpieza de camastros, mesas y superficies de alto contacto 2 veces al día con agua clorada, las colchonetas y toldos serán sanitizada con algún otro producto distinto al cloro para no causar decoloración.
- 5.- Reducción de agua estancada: Mantener el piso de alberca y chapoteadero libre de acumulación de agua (seco).
- 6.- Personas con síntomas o en riesgo: Prohibir el uso de estos clientes con síntomas de COVID-19, así como personas clasificadas de alto riesgo.
- 7.- Filtración de agua: El agua de alberca y chapoteadero deberá ser filtrada a través del sistema de filtración cada 6 horas.
- 8.- Regazo: Vigilar puntualmente que previo al uso de alberca todo cliente deberá ducharse.
- 9.- Limpieza General de Alberca y chapoteadero: Lavar semanalmente los filtros, y cada 2 días paredes, y pisos del interior de la alberca.



10.- Toallas: Las toallas suministradas a los clientes en área de alberca, deben ser lavadas con agua a no menos de 70° C y con detergente habitual.

11.- Depósito de toallas: Se deberá proporcionar un recipiente para la colocación de las toallas sucias y enviarse a la lavandería para su tratamiento de limpieza.

12.- Cloración: Se recomienda una buena cloración de la piscina durante la noche, (para alcanzar un nivel de disponibilidad de cloro libre a 6.00 ppm) diariamente. Después la piscina solo puede ser usada hasta que el nivel de cloro caiga por debajo de los 3.00 ppm.

### **PLAYA:**

1.- Redefinir espacios: Mantener la sana distancia entre una silla y otra debajo de los toldos de 2.00 Mts., y cada toldo mediano no podrá haber más de 3 personas con sus sillas correspondientes, en los toldos más grandes no podrán ser ocupadas por más de 5 personas.

2.- Mesas en áreas de playa: No podrán colocarse mesas en la playa para evitar que sean compartidas por más de dos personas en el consumo de bebidas.

3.- Alimentos en área de playa: La venta de alimentos será individual y se colocarán mesas individuales para su consumo.

4.- Colocación de anuncios: que se promueva no comprar alimentos y bebidas a vendedores ambulantes para evitar el contagio de COVID-19.

### **VENTAS Y RESERVACIONES:**

El objetivo de vender es parte medular de un negocio, hoy en día por el SARS-COV-2 (COVID-19), las políticas y procedimientos de la operación de vender dieron un giro de 360 grados, a la cotidianidad de operación antes de esta pandemia, por ello será imprescindible que al momento de generar una venta se le informe al cliente al momento de reservar de los cambios a partir de este evento, de las nuevas políticas y procedimientos, desde luego con las mejores prácticas y calidades de servicio, con el único objetivo de cuidarnos los unos a los otros. Por ello el cliente seguirá el siguiente proceso.

1.- Al arribo al hotel pasará por un filtro sanitario.

2.- Se le tomará la temperatura a través de un termómetro infrarrojo.

3.- Imprescindible guardar la distancia 1.5 Mts.



- 4.- Se limita el uso del elevador a 3 personas, dando prioridad a las personas adultos mayores.
- 5.- De no pasar el filtro sanitario, al presentar, gripe, tos, o fiebre de más de 37 grados, no podrá hacer uso de las instalaciones.
- 6.- Si la reservación fue garantizada con pago de tarjeta de crédito, debito o en efectivo, la empresa se obliga hacer la devolución.
- 7.- Si las reservación se realizó a través de una agencia de viajes u operador turístico, el reembolso será reclamado por el cliente a ellos.
- 8.- Ventas y reservaciones, informará de las nuevas políticas y procedimientos a las agencias de viajes y operadores turísticos de las restricciones, si el cliente no pasa el filtro sanitario no podrá hacer uso de las instalaciones.
- 9.- Estas políticas no tienen la intención de discriminar o violar derechos humanos a nadie, es con la única intención de mitigar el contagio.

## **RECEPCION DE MERCANCIAS:**

### **PROVEEDORES**

- 1.- No se permitirá el acceso a las instalaciones a más de uno al mismo tiempo, aun sean de la misma compañía proveedora.
- 2.- Deberán de pasar por el proceso de sanitización al igual que los colaboradores (pasar por el tapete de sanitización y uso de gel antibacterial).
- 3.- Será exigible que porten el equipo adecuado para prevenir contagios (cubrebocas, guantes), etc.
- 4.- Pasar por el filtro de toma de temperatura al acceso a las instalaciones. Aquel que presente temperatura por arriba de 37ª C, no podrá acceder a la entrega de mercancías.
- 5.- Programar a tiempo las compras y fijar horarios de recepción de mercancías, a fin de controlar el acceso.
- 6.- Tratar de que se realice una entrega de mercancía de manera rápida y con el menor contacto entre el receptor y el proveedor.
- 7.- Se realice una sola acción de desempaque de mercancía e inmediatamente se desechen los platicos o envases que no serán utilizados en bolsas de plástico para ser destinados inmediatamente al depósito de basura.



8.- Productos desinfectantes: Los productos para desinfectar las mercancías serán los siguientes:

- Aerosoles desinfectantes
- Líquidos desinfectantes de alimentos.
- Desinfectar los artículos que ingresen a las instalaciones con solución clorada o toallitas a base de alcohol al 70%.

## **OFICINAS GENERALES O ADMINISTRATIVAS**

1.- Uniforme: Limpio y uso de zapatos cerrados.

2.- Cubre bocas: Usar cubre bocas con 2 capas de tela de algodón con un mínimo de 180 hilos, durante toda la jornada de trabajo.

3.- Gel Antibacterial: Desinfección continua de manos con gel antibacterial al 70% de alcohol, sobre todo después de tener contacto con superficies de uso común.

4.- Tapete Sanitizante: Todo colaborador del área está obligado a pasar por el filtro de sanitización al acceder a las oficinas generales.

5.- Estética: No usar joyería, complementos, barba, uñas postizas largas, etc.

6.- Limpieza de artículos y superficies: Desinfectar dos veces al día artículos y superficies de uso común como: equipo de cómputo, impresoras, llaves, bolígrafos, engrapadoras, desengrapadoras, perforadoras, fotocopidora, escritorios, etc., hacerlo inmediatamente sobre todo cuando toda herramienta o equipo es utilizado por algún otro compañero. Los aire acondicionados limpiar filtros y sanitizar cada dos días.

7.- Término de Jornada de trabajo:- Cada colaborador deberá desinfectar su lugar de trabajo al término de la jornada, para ello se pueden utilizar toallas desinfectantes o gel desinfectante con un pañuelo desechable.

8.- Botes de basura: con tapa sin manipulación manual. Deberán ser vaciados y limpiados regularmente.

9.- Se prohíbe realizar pagos a proveedores dentro de la oficinas administrativas, el filtro de pago será por la parte de afuera de caja general.

10.- El lavado de manos: será constante o bien uso antibacterial.

11.- Saludo; Evitar el saludo de manos, abrazos o besos entre colaboradores.



12.- Sana Distancia: Dentro de las oficinas e instalaciones la sana distancia será esencial de 1.5 mts.

13.- Escritorio Contiguos:- De existir escritorio con mucha cercanía colocar una barrera de acrílico a fin de evitar contagios.

## **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO**

1.- Uniforme: Limpio y uso de zapatos cerrados.

2.- Cubre bocas: Usar cubre bocas con 2 capas de tela de algodón con un mínimo de 180 hilos, durante toda la jornada de trabajo

3.- Gel Antibacterial: Desinfección continua de manos con gel antibacterial al 70% de alcohol, sobre todo después de tener contacto con superficies de uso común.

4.- Guantes: se requiere guantes: Uso de guantes de nitrilo para mantenimiento.

5.- Tapete Sanitizante: Todo colaborador del área está obligado a pasar por el filtro de sanitización al acceder a realizar el mantenimiento a cualquiera cuarto o habitación o área de trabajo o tránsito de colaboradores.

6.- Estética: No usar joyería, complementos, barba, uñas postizas largas, etc.

7.- Herramienta y equipo: Desinfectar con agua clorada inmediatamente toda herramienta o equipo permisible cada vez que realice mantenimiento en cuartos ocupados o algún otra área del establecimiento.

9.- Los aire acondicionados limpiar filtros y sanitizar cada dos días.

10.- Revisión continua la filtración del agua de alberca y chapoteadero y mantenimiento de los filtros, conforme se estable en el punto 12 del área de alberca.





## **PROPOSITO:**

Este documento fue elaborado por la administración del Hotel Acapulco Malibú, S. A. de C. V. y/o Inmobiliaria del Sur, S. A. de C. V., con la única finalidad de lograr el cumplimiento con la reglamentación sanitaria para la contención de la propagación de la pandemia del COVID 19, y prevenir contagios dentro de las instalaciones.

C. P. OCTAVIO LORENZO DEL VALLE

## **BIBLIOGRAFIAS:**

- 1.- Lineamientos Generales del Estado Mexicano (Secretarías de Salud, de Economía, Previsión Social e Instituto Mexicano del Seguro Social).
- 2.- Lineamientos de Mesa Segura de la Canirac.
- 3.- Protocolo Covid o Manual para la prevención higiénica CDMX