

Procesos a realizar en COMFORT INN/HOTEL HOSTAL DE CORTES, S.A. DE C.V., ante contingencia por COVID19

La realización de este documento tiene como finalidad el dejar plasmado los procesos a seguir en Hotel Hostal de Cortés, S.A. de C.V., y/o COMFORT INN VERACRUZ ante la contingencia actual frente al COVID-19. Realizamos una alianza con MAQUISA empresa líder en servicios de sanitización, para la aplicación de sus productos de limpieza y desinfección en las áreas del hotel.

1. OBJETIVO

Este documento reúne las vigentes directrices y recomendaciones a aplicar en todas las áreas del hotel con la finalidad de minimizar los riesgos higiénico-sanitarios causados por virus o bacterias.

2. REQUISITOS GENERALES

2.1. Requisitos generales

En Comfort Inn Veracruz/Hotel Hostal de Cortés, S.A. de C.V., asumiremos el compromiso de minimizar los riesgos, implementando medidas de grado hospitalario. La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento; por ello, hemos realizado modificaciones en los procedimientos y estándares en los hoteles y estos deberán coordinarse entre sí.

El presente documento detalla las medidas implementadas en concreto que se desarrollaran en cada área para reducir los riesgos de contagio.

2.2. Comité de dirección

La dirección del hotel conformó un comité para la dirección, adicional al comité de emergencia. Este comité marcará las acciones y estrategias a seguir basado en la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

El comité establece:

- Las medidas de protección ante la contingencia.
- La información de acuerdo con las decisiones marcadas por el gobierno y más acciones de acuerdo con especialistas.
- Diseño las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.
- Realiza el seguimiento de los empleados para la capacitación y correcta ejecución de las medidas decididas.
- La correcta implementación del plan de contingencia.

3. DESARROLLO

En Comfort Inn Veracruz/Hotel Hostal de Cortés, S.A. de C.V., nuestros huéspedes y colaboradores son importantes por ello queremos que se sientan seguros cuando se hospeden y laboren con nosotros, hemos tomado todas las precauciones y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y La Secretaria de Salud (SS).

A continuación, se enlistan las medidas implementadas:

3.1. Medidas Generales

- Implementamos puntos de higiene los cuales contaran con el material necesario para facilitar el lavado de manos o bien el uso de soluciones a base de alcohol y vigilamos que siempre estén disponibles en las áreas.
- Realizamos modificaciones en el mobiliario de todas las instalaciones del hotel (huéspedes, clientes y colaboradores) adaptando el espacio con respecto a la distribución de este para garantizar el distanciamiento social.
- Ventilamos las instalaciones en la medida de lo posible, con la finalidad de garantizar una temperatura de entre 23 y 26°C recomendada.
- Realizamos un control de afluencia en todas las instalaciones del hotel tanto de huéspedes como de colaboradores para garantizar la sana distancia.
- Implementamos la toma de temperatura por medio de termómetros de distancia para una revisión antes del ingreso a las instalaciones.
- Incrementamos la frecuencia de limpieza en zonas de mayor contacto con ayuda de las sustancias desinfectantes a base de la solución utilizada en el hotel.

Huéspedes

- En las instalaciones colocamos carteles con las indicaciones a seguir dentro del hotel como:
- Indicativos para la sana distancia, respetando las posiciones marcadas.
- Información sobre los teléfonos de asesoría COVID.
- La cartelería está colocada en 2 idiomas: inglés y español

Colaboradores

- Reorganizamos los turnos de los colaboradores para evitar aglomeraciones.

- Implementamos como medida obligatoria llevar el no utilizar anillos, cadenas, pendientes o similares en las áreas de contacto directo con el cliente o con la manipulación de alimentos y limpieza de áreas.
- Durante la jornada laboral utilizaremos cubre bocas, caretas para el personal de primer contacto con nuestros huéspedes, además de guantes en las áreas que lo ameriten, estos se desechan al finalizar su vida útil o término de jornada laboral en los botes identificados para estos desechos. (desechos biológicos)
- Respetamos la distancia evitando el saludo con contacto físico.
- Usamos una solución hidroalcohólica para desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.); así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.).
- Proporcionamos del material necesario para llevar acabo su jornada laboral de acuerdo con el área y especificaciones requeridas según el nivel de riesgo a todos nuestros colaboradores y como mínimo para estar en las áreas del huésped usamos guantes y alguna protección respiratoria.

Nuestros colaboradores cuentan con las capacitaciones, las cuales brindan la información sobre los nuevos protocolos de prevención, higiene y sanitización implementados en las instalaciones.

Reservaciones

- El departamento de reservaciones informa a los clientes antes de confirmar sus reservaciones de las medidas implementadas para su aceptación.

Recepción

- Aseguramos la distancia mínima requerida con la colocación de marcas para respetar el distanciamiento.
- Llevamos a cabo un control de temperatura a los huéspedes a la llegada, por medio de termómetros a distancia (respetando el distanciamiento).
- Colocamos mamparas en la zona de atención al cliente para garantizar la seguridad, las cuales tienen una desinfección constante de acuerdo con nuestro plan de limpieza.
- Los utensilios utilizados en el área de recepción como bolígrafos, equipo de cómputo, etc. no se comparte y de igual forma son desinfectados con la solución desinfectante preparada tras cada jornada laboral o bien después de un uso continuo.
- En el caso de las tarjetas-llaves de las puertas las depositamos después de su uso en un recipiente para ser sanitizadas.
- La asignación de las habitaciones la realizamos de acuerdo la información de ama de llaves y esta se realiza únicamente sobre habitaciones previamente sanitizadas.
- Nuestro personal que realiza el servicio de transporte de equipaje cuenta en todo momento con mascarilla y cubrebocas para la manipulación del equipaje e instalaciones.

Habitaciones

Limpieza

Renovamos los estándares de limpieza y seguridad que garantizan la sanitización de las instalaciones llevando un protocolo de estricta limpieza.

Protocolo de Limpieza

Como primer paso nuestras camaristas realizan una limpieza profunda en las habitaciones.

El segundo paso consiste en la sanitización, es decir una desinfección de elementos de frecuente manipulación como: teléfonos, manijas, puertas, etc. con la solución previamente preparada, la cual está en los rociadores de las camaristas y su cambio es diario.

La limpieza de las habitaciones se realizará con el uso de paños de diferentes colores para evitar la contaminación cruzada, teniendo identificados los que desinfectaran los puntos de alto contacto a los de limpieza común y así evitar la contaminación cruzada.

Los carros de nuestras camaristas cuentan con el material necesario para su jornada laboral, al inicio y término de esta realizan una desinfección de los carros.

Todos los colaboradores cuentan con EPP (equipo de protección personal) adecuados para su actividad laboral dentro del hotel.

Amenidades

Eliminamos todos los elementos clasificados como no esenciales, entre los que se encuentran: revistas, folletos y bolsas de lavandería.

Entregamos a la llegada del huésped Gel antibacterial en presentación de 30 ml.

El personal de ama de llaves no accederá a realizar la limpieza en las habitaciones mientras permanezca un huésped en su interior. Deberá esperar a que el huésped abandone la habitación.

Centros de consumo

- Marcamos el aforo de la cafetería con la finalidad de minimizar el contacto físico y garantizar el espacio de 1.5 metros.
- Los servicios dentro de la cafetería se encuentran por el momento suspendidos, solo se dará servicio a la habitación.
- Los comensales deberán desinfectar las manos a la entrada del centro de consumo, esto cuando sea aperturado el servicio dentro de las instalaciones de la cafetería, esto por medio del gel antibacterial instalado a la entrada de la cafetería.
- Antes de la apertura del centro de consumo desinfectamos el área:
 1. Realizamos una limpieza profunda del área.
 2. Sanitizamos los puntos de alto contacto utilizando el producto recomendado por el proveedor.

Los meseros cuentan con atomizadores de sustancia preparada para la desinfección constante de las mesas.

- Daremos prioridad al servicio de Room Service el cual se empaquetará de forma especial, esto quiere decir que los utensilios son empaquetados en bolsas para evitar el contacto físico y de ambiente. Este se entregará directamente en la puerta de la habitación sin contacto físico.
- Hemos desarrollado una aplicación con el menú de la cafetería con código QR, para que el huésped tenga la facilidad de descargar el menú desde su dispositivo y así evitar el contacto con menús físicos.
- En la cafetería daremos un servicio a la carta implementando las siguientes medidas:
- Las mesas y sillas se desinfectan con la solución para la desinfección antes y después de cada uso, es decir en la mesa que se ubique 1 cliente deberá desinfectarte al inicio del servicio y una vez que el cliente se retira.

- Los trapos utilizados para la desinfección de las mesas se desinfectan y lavan por lo menos dos veces en cada turno.
- Al término de la limpieza los meseros se lavan las manos de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Las mesas son montadas con el equipo necesario únicamente cuando el cliente este ocupando la mesa, eliminando todo artículo innecesario como objetos decorativos.
- Los colaboradores portan máscaras y guantes para manipular alimentos, en las áreas de almacenaje y preparación de alimentos los proveedores están respaldados con documentos que avalan la correcta manipulación de alimentos.
- Los bolígrafos de los colaboradores son de uso personal e intransferible.
- Los colaboradores brindan el servicio con el uniforme alineado y limpio.
- Deben acudir a brindar el servicio con el cabello recogido (coletas o moño), uñas cortas sin esmalte, prohibido el uso de anillos, aretes y pulseras o relojes.

Cocina

- Dentro del espacio reorganizamos los espacios con la finalidad de delimitar los puestos dentro de la cocina para cada colaborador
- Los utensilios utilizados dentro de la cocina son de uso propio y evitamos el intercambio de estos.
- Para poder desarrollar sus actividades deberán:
- Estar con el uniforme completo y limpio, así como utilizar mascarillas y guantes. Ya que todas las personas que manipulen alimentos deben utilizar estas medidas de protección.

- Deben acudir a su área de trabajo con el cabello recogido (coleta o moño) y posteriormente cubrir con la cofia.
- Antes y después de la jornada laboral deberán desinfectar el área con la sustancia preparada, así como los utensilios para la jornada laboral.
- Los trapos utilizados para la limpieza de las áreas son desinfectados antes, durante y después del uso.
- Los colaboradores realizan el lavado de manos de acuerdo con el procedimiento.
- Se da preferencia al uso de dispensadores o contenedores con tapa.
- No se permite el acceso al área de manipulación de alimentos a personas ajenas al servicio o que estén fuera de su horario laboral.
- Los alimentos crudos son limpiados y desinfectados de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Los alimentos cocinados cuentan con las medidas que garantizan su correcto almacenamiento.

Área de Cobro

- En el área de pago se delimitó el espacio y se colocó una mampara de acrílico, para así garantizar el espacio de 1.5 metros de distancia entre personas.
- Se dará prioridad al pago con terminal electrónica, la cual será manipulada y desinfectada antes y después de su uso.
- En el caso de pagos en efectivo daremos precios redondos es decir pesos completos con la finalidad de evitar transacciones de dinero. El o la cajera desinfecta las manos al finalizar una transacción.
- Los cajones utilizados para el almacenaje son desinfectados al inicio y termino de la jornada.

- Cuidamos los utensilios de cocina ya que se encuentran en sustancias desinfectantes y se cambian cada 8 horas como máximo de tiempo de vida o bien después de un uso continuo.
- Cuidamos el abastecimiento de la estación de lavado de manos y los atomizadores que tendrán para desinfectar las áreas de cocina.

Almacén

- Los colaboradores de esta área acuden con el uniforme completo y con el cabello recogido y cubierto. Se prohibió el uso de anillos y pulseras.
- Se realiza el lavado de manos estipulado para la manipulación de los alimentos y se realiza por medio del uso de guantes y cubre bocas.
- Habilitamos un área específica para el intercambio de mercancías y un área de trabajo, en la cual se llevará acabo el retiro de cajas, bolsa, etc. innecesarias.
- Solicitamos al proveedor la transportación con doble bolsa con la finalidad de que el proveedor tenga contacto con la primera bolsa, la cual será eliminada al llegar al área de trabajo y quedando una segunda bolsa para el resguardo del producto. En caso de no llevar bolsa el producto debe ser desinfectado en el área de trabajo para pasar al almacenaje.

Instalaciones

Pisos

Los colaboradores deben portar en todo momento un equipo de protección individual este será adecuado al nivel de riesgo, pero como mínimo, el personal utiliza mascarilla, cubrebocas y guantes.

Una vez finalizada la limpieza y tras despojarse de guantes, cubrebocas y mascarilla, el personal de limpieza realiza una completa higiene de manos, con agua y jabón.

Los guantes se desechan en los contenedores específicamente señalados como desechos biológicos.

Áreas comunes

Reorganizamos el mobiliario de las áreas comunes para disponer de más espacio y fomentar el mantenimiento de la distancia social marcando las áreas de distanciamiento.

Instalamos estaciones de desinfección de manos en puntos de alto contacto y de uso intensivo por los clientes como: recepción y frente a los elevadores en cada piso.

Los sanitarios de clientes y colaboradores cuentan con dispensadores de papel o secadores de manos, así como botes para el desecho de estos residuos.

El hotel se asegura que los colaboradores cuenten con los dispensadores de jabón, gel, papel, etc. rellenos, para garantizar su disponibilidad para los clientes y colaboradores en todo momento.

Colocamos botes de basura con apertura de pedal para el desecho de cubrebocas.

Elevadores

- Determinamos la capacidad máxima estando disponibles para:
- Personas individuales, se limitará a solo 2 por elevador, respetando la distancia establecida.

- Implementamos la constante desinfección debido a ser un área de uso constante.

Comedor de colaboradores

- Implementamos turnos de comida para los colaboradores con la finalidad de crear grupos evitando aglomeraciones en el área. Para esto incrementamos el horario de comida de los colaboradores.
- Marcamos los espacios para garantizar la distancia entre personas. Estableciéndose en mínimo de personas en el espacio de acuerdo con la adaptación del espacio con respecto a la sana distancia. (1.5 metros).
- Desinfectamos el área antes, durante y después del uso. Mientras se esté llevando a cabo el servicio de comedor se limpian las mesas y sillas con la sustancia preparada después de cada uso.
- Colocamos señaléticas recordando el correcto lavado de manos, así como un dispensador de gel antibacterial para desinfectarse las manos al ingreso a esta área.
- No se pueden compartir los utensilios de cocina o menaje.

Sanitarios

- Reforzamos la limpieza y sanitización, intensificando con la sustancia desinfectante las áreas de uso común como palancas de grifos, dispensadores de papel, manijas de puertas etc.

Reloj checador

- El reloj checador instalado en el acceso del hotel ha sido modificado para que el registro de ingreso y salida se haga a través del reconocimiento facial y evitar el contacto físico con el mismo.

Eventos

- En los eventos diseñamos y planificamos cada uno de forma que se puede controlar el aforo de las personas respetando la sana distancia establecida.
- El espacio donde se lleva a cabo un evento se ventila por lo menos 2 horas antes.
- En caso de tener utensilios como bolígrafos, papel, agua etc. los distribuimos de manera personal para los asistentes.
- El aire acondicionado del espacio se mantiene en una climatización de temperatura ambiente de entre 23 y 26 °C y estamos atentos a la limpieza de los filtros.
- Desinfectamos el espacio al término de cada evento

Personal

Tomamos mediciones de temperatura con filtros en las entradas y si algún cliente o colaborador presenta fiebre o algún síntoma, se avisará a su familiar mas cercano y se regresará a su domicilio.

Vigilamos el estado medico de nuestros colaboradores avalando que solo acuden a laborar en óptimas condiciones de salud.

Revisamos a la entrada de los colaboradores que tengan sus uniformes resguardados en bolsas y posteriormente hagan el cambio para usarlo únicamente dentro de las instalaciones y al término de la jornada suceda lo mismo, retirar el uniforme y transportarlo en bolsas de plástico.

Analizamos el nivel de riesgo por medio de los controles generados por el gobierno, resguardándolos en el historial de cada colaborador.

Mantenimiento

- El personal de mantenimiento tiene como función primordial revisar el correcto funcionamiento de los aparatos como:
- Aires acondicionados para garantizar la temperatura dentro de las instalaciones de entre 23 y 26°C.
- Purificadores de aire revisando el correcto funcionamiento de los filtros.

4. PLAN DE LIMPIEZA

- Incrementamos la frecuencia de limpieza de las áreas, especialmente en las de alto riesgo:

Sanitarios	Cada 2 horas	Llaves, manija, dispensador, etc.
Recepción	Cada hora	Barra, teléfono, etc.
Habitaciones	1 vez al día (ocupadas o V/L)	Teléfono, manija, botón de W.C., etc.
Reloj checador	Cada uso	
Carros de limpieza	2 veces al día (inicio y término)	
Cafetería	Dependiendo la afluencia	Meseros (cada uso de mesa)
Elevadores	Cada hora	Controles
Pisos	2 veces al día	
Oficinas	1 vez al día.	Teléfonos, equipo de cómputo, etc.

- Ventilamos las áreas por lo menos 2 veces al día.

- Utilizamos soluciones desinfectantes: BIOCID Q400, BIOCID QP, CRILUX, Gel sanitizante X.
- Llevamos una bitácora en las áreas para registrar las limpiezas realizadas en cada una.

Cocina

- Programamos las limpiezas de la cocina con los utensilios, horarios y la gente necesaria.
- Programamos el pedido del material necesario para llevar a cabo las tareas de limpieza con el material necesario.
- Se realiza el registro de cada limpieza

Habitaciones

- En la limpieza de las habitaciones se realizará la limpieza profunda.
- Una sanitización de los puntos de alto contacto con el producto.
- Las camaristas podrán acceder a la habitación únicamente portando el uniforme con las medidas de prevención: guantes, cubrebocas, careta o lentes y elementos necesarios para la limpieza de la habitación.
- Proporcionamos la sustancia desinfectante preparada por medio de dosificadores únicamente se rellena el recipiente previamente identificado, esta deberá ser sustituida cada 8 horas.
- Identificamos los trapos para la limpieza en los puntos de alto contacto quedando los de color rojo para la aplicación de la solución.
- En las habitaciones vacías limpias reforzaremos la desinfección ingresando a la habitación para realizar una desinfección de los puntos de alto contacto.
- Los blancos sucios son transportados en una bolsa para su limpieza estos por ningún motivo deberán colocarse en el suelo.

- La ropa se lava en ciclos completos a $>60^{\circ}$ como mínimo de temperatura.

5. PLAN DE MANTENIMIENTO

- El personal de mantenimiento usa las protecciones de manera individual y no existe el intercambio de uniformes.
- Cada que un colaborador de mantenimiento acude a realizar un trabajo debe desinfectarse las manos y desechar los utensilios de seguridad (guantes, cubre bocas, etc.) de manera correcta en los botes exclusivos.
- Si el operario es solicitado cuando el cliente está dentro de la habitación deberá tratar de tomar una distancia pertinente de preferencia la estipulada de 1.5 metros y evitar el contacto físico.
- La revisión de los aires acondicionados y purificadores es una constante durante los turnos.