



PROTOCOLO DE MEDIDAS SANITARIAS

“HOTEL ANTILLANO”

BAZARES INTERNACIONALES DEL CARIBE, S.A.

BIC750308625

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1 MZA 5, SM 22
LOTES 20, 27 Y 37
CANCÚN, Q. ROO



INTRODUCCION

El Hotel Antillano, tomando las medidas sanitarias para el retorno seguro a nuestras actividades ante el COVID-19 como marcan todas las instancias y de todo nuestro personal y clientes ponemos a disposición las actividades a llevar a cabo.

Mediante estas medidas queremos prevenir y minimizar el contagio del Coronavirus, sabemos que no existe medicamento o vacuna alguna contra esta enfermedad, por lo que hacemos conscientes a todos sobre lo importante que es cuidarnos.

CLASIFICACION DE RIESGO DE LOS TRABAJADORES POR OCUPACION O CONDICIONES DE VULNERABILIDAD

Nuestro Riesgo es bajo, ya que por ahora contamos con el mínimo personal, laborando alternadamente, nuestra ocupación es mínima no rebasa lo permitido por las autoridades gubernamentales.

Por ahora el personal vulnerable está laborando desde su casa, no contamos con nadie mayor a 60 años o con alguna enfermedad que pueda poner en riesgo su salud.



PROTOCOLO DE ACCESO A EMPLEADOS EN GENERAL A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS

1.- Establecer un control de entrada del personal, con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) y solicitarles se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.

2.- Cancelar temporalmente el registro de llegada con huella digital, y hacerlo con algún otro medio. Sino es posible, cada empleado deberá lavarse las manos, y desinfectar el checador antes y después de registrar su entrada y su salida.

3.- Si usa uniforme, traerlo de su casa en una bolsa, y cambiarse en el establecimiento, y lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de su bolsa para su lavado.

4.- Disponer de un tapete impregnado de solución clorada al ingreso de personal.

5.- De ser posible, disponer de dispositivos de desinfección por con solución clorada.

6.-Desinfectar y limpiar a fondo el área de trabajo antes del inicio de cada jornada, y al terminarla.

7.-Generar un rol para uso de comedor y cocina, para mantenerla limpia, desinfectar estufa, refrigerador, microondas, cafetera. No compartir utensilios como tazas y vasos.

8.-Los Hoteles deben mantener los más altos estándares de limpieza y desinfección. Así mismo, deberán colaborar con las autoridades sanitarias en los lineamientos que se definan.

9.- La sanitización o desinfección son procesos diferentes a la limpieza ordinaria. Para que éstas sean efectivas, es necesario limpiar con el proceso tradicional y posteriormente, sanitizar o desinfectar con productos de grado comercial para estos efectos.

10.- Utilizar productos químicos que permitan una debida sanitización de las habitaciones y áreas comunes. Así como nuevos sistemas de limpieza con cloro.

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1, MZA 5, SM 22, LOTES 20, 37 Y 39, CANCUN Q. ROO C.P. 77500

www.hotelantillano.com.mx whatsapp 99 81 50 70 30



11.-El Hotel debe poner énfasis en la desinfección de espacios como lobby, corredores, áreas comunes y sanitización en habitaciones, mediante estas medidas:

- Pisos: cada dos horas.
- Elevadores: desinfectar botones cada a.
- Manijas de Puertas, barandales y similares: cada hora.
- Baños comunes: cada hora.
- Teléfonos comunes o públicos, cada 2 horas.
- Reforzar la limpieza de lugares como los ascensores, gimnasios, piscinas o spas.

12.- Se deben buscar certificaciones de desinfección que den garantías a los viajeros. Será recomendable obtener y mostrar (en lugares visibles a los clientes), certificados que acrediten que el alojamiento ha desarrollado procesos de desinfección y limpieza específicos contra el COVID-19

13.- Verificar que todos los espacios tengan limitaciones de aforo estrictas, que reduzcan la capacidad en al menos un 50%.

14.- Mantener Ventilación constante.

15.- El hotel debe garantizar que se tenga suficiente jabón y toallas de papel en baños de uso común, esto para asegurar que los huéspedes o visitantes puedan realizar un correcto lavado de manos.

16.- El Hotel debe contar con Gel Antibacterial para uso de su personal en la Entrada del Personal, oficinas, comedores de Empleados, y áreas de Servicio a Empleados.

17.- El personal porta el uniforme limpio y completo.

18.- Presenta un adecuado cuidado y aseo de uñas, cabello.

19.- No se permite la portación de joyas, accesorios u objetos ornamentales, a excepción de aretes de dimensiones menores al lóbulo de la oreja, particularmente a quienes se desempeñan en áreas de atención y servicio directo.

20.- En todo momento el personal evita tocarse la cara, particularmente ojos, nariz y boca.



21.- Realizar una higiene de manos frecuente de al menos 20 segundos (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas) cada 30 minutos o antes en caso de ser necesario y cada vez después de toser, estornudar, tocarse la boca, nariz y ojos, entre otros propios de la higiene personal.

22.-El personal debe utilizar cubre bocas y caretas, especial y particularmente quienes tienen atención directa con los huéspedes.

23.-En puestos de trabajo donde no sea posible proceder al lavado de manos de forma frecuente, limpiarse frecuentemente con gel antibacterial.

24.-Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de dos metros con las personas.

25.-Evitar intercambio de objetos entre compañeros de trabajo. En caso necesario, desinfectar objetos y manos.

26.-Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente.

27.-Lavado y desinfección diaria de los uniformes.

28.-Siempre que sea posible, se debe establecer un sistema de trabajo en turnos, con rotación de empleados para minimizar riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.

29.- Es obligatorio para los trabajadores el uso de los elementos de seguridad que le sean entregados (careda, guantes, cubrebocas, etc.)

30.- Al ingresar y salir de las áreas de trabajo, el personal se lava y/o desinfecta de manera correcta las manos.

31.- Particularmente a la entrada y salida de habitaciones, el personal de servicio y/o mantenimiento se desinfecta las manos.

32.- Se implementan en todo momento las medidas básicas de prevención en materia de prevención sanitaria por parte de todo el personal (lavado y desinfección de manos, estornudo y desinfección de utensilios laborales y/o personales).

33.- El equipo humano limita el contacto físico con sus compañeros y clientes.



34.- Cuando las propias actividades del personal requieren de equipo de protección personal, éste no se comparte o intercambia su equipo.

35.- Los colaboradores realizan con frecuencia el limpiado y desinfección de sus áreas de trabajo y artículos personales necesarias para el desarrollo de sus actividades.

36.- En caso de que el personal detecte, en clientes y colaboradores, síntomas que puedan comprometer la seguridad del establecimiento, éste comunica a gerencia.

37.- El personal se limita a proporcionar a los clientes la información oficial del establecimiento ante cualquier duda o inquietud relacionada con la protección y prevención sanitaria.



EQUIPO DE PROTECCION

- 1.- Se cuenta y proporciona al personal el equipo (guantes de nitrilo, cubrebocas quirúrgico, careta delantal), instrumentos y material de protección y prevención sanitaria adecuados para sus actividades, según corresponda.
- 2.- Las caretas son limpiadas constantemente, cada 30 minutos máximo.
- 3.- Los guantes de nitrilo son reemplazados, como máximo cada 3 horas.
- 4.- En áreas comunes, el uso de cubrebocas quirúrgico es obligatorio para el personal.
- 5.- El cubrebocas quirúrgico es reemplazado entre 3 y 6 horas.
- 6.- La empresa toma medidas que garanticen que en ningún caso se hace uso compartido de equipo, instrumento y material específico de cada colaborador.
- 7.- Exhibe material gráfico sobre los nuevos hábitos sanitarios en el trabajo en cada área de servicio u operación.
- 8.- Los colaboradores hacen uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones.
- 9.- El equipo de protección se desecha diariamente y de forma adecuada.
- 10.- Para la comunicación entre el personal, se utiliza la vía telefónica, radio portátil.
- 11.- Se evita la acumulación del personal en áreas comunes.
- 12.- Los desplazamientos del personal, al interior de las instalaciones, se realiza de forma individual.
- 13.- Los uniformes son lavados y desinfectados por cada uno, el cual deberán transportarlos en un contenedor hermético, evitando en todo momento su contaminación.
- 14.- A fin de evitar la contaminación desde y hacia las instalaciones, en uso del transporte público el personal no portará ningún elemento del uniforme.

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1, MZA 5, SM 22, LOTES 20, 37 Y 39, CANCUN Q. ROO C.P. 77500

www.hotelantillano.com.mx whatsapp 99 81 50 70 30



Lineamientos de Interacción con los huéspedes

1.- En ninguna circunstancia debe atender a los clientes alguna persona de los grupos de riesgo comentados por el gobierno: personas mayores, mujeres embarazadas, cualquier persona con antecedentes de diabetes, hipertensión o enfermedades respiratorias, así como los inmunodeprimidos.

2.- En la medida de lo posible, establecer un control de entrada con termómetro a distancia, para restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37 grados, y/o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril) e invitarles a ponerse en contacto con las autoridades sanitarias si consideran que pudieran estar en riesgo.

3.- Colocar en las puertas de acceso gel antibacterial para el servicio de los huéspedes.

4.- Utilizar guantes para cobrar, lavado frecuente con agua y jabón, o en su defecto, con gel antibacterial.

5.- Fomentar el pago por tarjeta. Limpieza del TPV tras cada uso con solución desinfectante.

6.- En cuanto al uso de telefonía, si se pasa de mano en mano favor de desinfectar y enseguida colgar. De la misma forma, evitar el uso de teléfonos celulares personales durante la jornada laboral.

7.- Evitar aglomeración de clientes dentro del hotel en áreas comunes. Sugerirles dirigirse a su habitación o si es en el proceso de registro tomar las medidas para atenderlos manteniendo una distancia entre los huéspedes de 2 metros.

8.- Respecto a la limpieza de la habitación:

a. Poner atención a la salida de los huéspedes en áreas de contacto frecuente tales como cortinas, apagadores, mesas, controles remotos, chapas, teléfonos, tapetes y baños. Estos deben ser perfectamente desinfectados o sanitizados antes que ingrese otro huésped.

b. Durante la estancia del huésped, se puede mantener el servicio de limpieza de la habitación a petición del cliente y en el horario que lo solicite consistiendo solamente en tirar basura y cambio de toallas y amenidades.

c. Al menos cada 3 días se debe realizar la limpieza completa de la habitación del huésped poniendo énfasis en los puntos marcados del inciso a).

9.- Mientras el huésped está en la habitación no se realizaran trabajos de limpieza ni mantenimiento

10.- El personal de limpieza asignado cuenta con un estado de salud libre de diabetes, hipertensión, obesidad, etc



GENERAL

1. Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona.
2. Lavarse las manos por lo menos cada 30 minutos o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, tocar perillas, puertas o equipo, etc.
3. Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
4. 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.
5. Bañarse y usar ropa limpia diariamente.
6. Se prohíbe el saludo de mano, beso o abrazo.
7. Los teléfonos celulares tendrán que desinfectarse con una toalla húmeda desinfectante mínimo cada 60 minutos o cada vez que sea necesario.
8. Ante cualquier pregunta sobre la contingencia epidemiológica, evitar comentarios u opiniones personales e informar que se están implementando medidas preventivas para resguardar la seguridad de todos.
9. El piso se marcará con viniles para indicar la distancia que debe haber entre persona y persona en los lugares donde se acostumbra a hacer filas.
- 10.- Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberán ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio
11. Áreas Públicas limpiará oficinas internas y externas únicamente al cierre utilizando sanitizante: superficies, equipos u objetos que se manipulen frecuentemente como chapas de puertas, manijas, apagadores, barandales, teléfonos, equipo de cómputo, escritorios, brazos de sillas, etc. Cada departamento es responsable de la sanitización de oficinas durante el turno.
12. Implementar el uso de guantes para acciones específicas como: lavandería, camaristas, mozos.
13. El uso de cubrebocas es obligatorio para todos nuestros colaboradores.
14. Los colaboradores deberán reportar al Jefe Inmediato si notan a algún huésped con síntomas y a Gerencia en caso de que sea un colaborador.
15. Asignar un salón para realizar briefing de cada departamento, asegurándose de tener espacio suficiente para respetar la sana distancia entre los participantes.
16. Se suspende el servicio de agua en los pasillos.
17. Todos guardan responsabilidad de ASEGURAR la correcta implementación de todas las nuevas acciones de Sanidad.
18. Proveedores entrara con la debida sanitización de cuerpo completo, calzado y toma de temperatura.



AMA DE LLAVES

1. Limpiará y desinfectará con sanitizante todos los objetos de uso como: mesa desayunador, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, apagadores, barandales, teléfonos, caja de seguridad, control de TV, menús, ganchos de ropa, buros, etc.
2. Garantizará el cambio de todos los blancos en cada salida, incluyendo ropa decorativa - pie de cama y Almohadas y protectores tanto de almohadas como colchón.
3. En cada limpieza de salida, se deberán desinfectar los colchones con sanitizante.
4. Se desinfectarán sanitizante todas las habitaciones en cada salida y se cerrará la puerta con un sello de habitación sanitizada.
5. Es obligatorio el uso de careta plástica, cubrebocas y guantes en todo momento durante el proceso de limpieza y desinfección de las habitaciones; la cual deberá lavarse y desinfectarse correctamente.
6. Se asegurará de contar con gel desinfectante en carrito para usarlo después de cada limpieza de habitación.
- 7.- Mientras el huésped está en la habitación no se realizaran trabajos de limpieza ni mantenimiento
- 8.- El personal de limpieza asignado cuenta con un estado de salud libre de comorbilidades (diabetes, hipertension, obesidad, etc)
- 9.- En el manejo de ropa de cama, toallas y en general productos textiles sucios, se evitará en todo momento sacudirlos
- 10.- El material desechable utilizado se eliminará mediante deposito con cierre hermético y se desecha en la basura.
- 11.- Cuando la habitación disponga de secadora de cabello ésta es limpiada y desinfectada, incluyendo el filtro de la misma.
- 12.- En las habitaciones con servicio de minibar, microondas, éstos de limpian y desinfectan después de cada check out.



13.- Cuando el huésped abandona definitivamente la habitación, se retiran y sustituyen todas las amenidades de aseo como rollos de papel higiénico, artículos de escritura, productos de higiene personal, bolsas, etc.

14.- Una vez limpiada y desinfectada la habitación se evita la entrada de cualquier persona hasta que ésta no se ocupada por algún cliente. Exceptuando procesos de mantenimiento, ventilación, limpieza y desinfección.

A Y B

1.- El aforo ha sido reducido en un 50%, garantizando una separación de entre 1.20 a 1.50 metros, entre el respaldo de las sillas y una distancia de entre 80 cm a 1 metro entre éstos y alguna barrera física (muros, barras de servicio).

2.- El personal de servicio, cocina, bares, etc, mantiene una adecuada y frecuente higiene en manos, por lo menos cada 30 minutos y/o cuando sea necesario.

3.- Se minimiza el intercambio de objetos entre clientes y colaboradores.

4.- En el área de preparación de alimentos y bebidas el uso de cubrebocas, para todo el personal, es obligatorio.

5.- Se limpian y desinfectan líneas de preparación y utensilios de cocina en general después de cada uso.

6.- Los alimentos fríos preparados y listos para servirse se conservan a una temperatura máxima de 7°C.

7.- Los alimentos calientes se cocinan por encima de los 70°C y se conservan a una temperatura mínima de 60°C hasta el momento de servirse.

8.-Limpiar y desinfectará con cloro la barra del bar cada 30 minutos o menos, dependiendo de la demanda.

9.- Desayunos se servirán por la persona encargada no auto-servicio y será en la habitación exclusivamente.

10.- Entregará todos los alimentos cubiertos o vitafilados.



- 11.- Los alimentos preparados se mantienen en todo momento, protegidos con película plástica o contenedores herméticos.
- 12.- Los utensilios de servicios no son tocados por la parte que entra en contacto con los alimentos.
- 13.- Se reduce el número de personas en el área del lobby bar, respetando la sana distancia
- 14.- Limpiará las mesas con un paño con sanitizante o cloro y enjuagará frecuentemente.
- 15.- Cambiará manteletas o mantel y servilletas por limpios después de cada servicio.
- 16.- Lavara con cloro las charolas después de cada servicio
- 17.- Desinfectará con un pañol con sanitizante o cloro asignado para limpieza de mesas: mesas, los brazos de las sillas y centro de mesa al finalizar cada servicio.
- 18.- Desinfectará los menús del snack y bebidas después de cada uso con un paño con sanitizante o cloro asignado a superficies.
- 19.- Desinfectará los saleros después de cada servicio con un paño con sanitizante o cloro asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.
20. Se implementará lavado de manos cada 30 minutos o cada vez que sea necesario con el personal.
- 21.-Se evitará todo tipo de montaje de alimentos de auto-servicio, todo deberá ser servido por personal del snacks bar, cafeterías.
- 22.-Es mandatorio el lavado y desinfección con cloro de charolas que recogen de las habitaciones o pisos.
- 23.- El personal del desayuno o del bar preguntará al huésped si desea que entre a la habitación o si desea recibirlo en la puerta.
- 24.- El material desechable utilizado se elimina mediante deposito con cierre hermético y se desecha en la basura.



25.- El programa de limpieza y desinfección se realiza con el doble de frecuencia y mayor intensidad, incluyendo elementos de uso común, (mesas, saleros, servilleteros, cartas o menús, ceniceros, controles, teléfonos, entre otro)

ÁREAS PÚBLICAS

1. Limpiará con sanitizante cada 3 horas o cada vez que sea necesario las superficies, equipos u objetos que se manipulan frecuentemente como:

- Chapas de puertas, manijas, apagadores, pasamanos de escaleras, barandales, teléfonos, controles remotos sillas, etc.
- Mobiliario en sanitarios

2.-Se colocarán estaciones de gel antibacterial, cloro, sanitizante, en la entrada, bar, recepción.

3.-Ofrecerá y suministrará gel desinfectante a todas las llegadas después de bajar de algún vehículo: autobús, taxi o coche particular.

4.-Al recibir a un nuevo huésped, se le informará que se desinfectarán sus maletas

5.-Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes para zapatos en acceso a huéspedes.



GERENCIA DE OPERACIONES

1. Será responsable de mantener informados a los colaboradores al 100% con respecto a las acciones de Sanidad.
- 2.- Se asegurará de contar con los químicos y el equipo necesario para llevar a cabo dichas acciones.
- 3.- Supervisarán la aplicación de las acciones mencionadas en el documento.
- 4.-Activará y coordinará el procedimiento de Control de Enfermedades Contagiosas si se presenta UN CASO CONFIRMADO.
- 5.-Comunicará y actualizará el protocolo de actuación de jefes de áreas.
- 6.- Supervisará el uso de gel desinfectante en el reloj checador antes de que los colaboradores inicien labores y el lavado de manos antes de ingresar a los comedores.
- 7.-Coordinará la firma de compromiso de todos los colaboradores para seguir las nuevas medidas de Sanidad.
- 8.- Se asegurará de cumplir los cursos de Sanidad programados para todos los colaboradores.



LAVANDERÍA

- 1.- Todo el personal que tenga contacto con la ropa deberá contar con todos los productos básicos de protección: cubrebocas, guantes, careta protectora, delantales
- 2.- Los carros y cestos de lavandería son limpiados y desinfectados antes y después de cada uso.
- 3.- La ropa y otros productos textiles no son sacudidos
- 4.- Las prendas textiles se lavan a máquina, en ciclos de lavado completos, a una temperatura de 65°C U 80°C, durante por lo menos, 10 a 4 minutos respectivamente.
- 5.- Siempre que las características de los productos textiles lo permitan se hace uso de cloro o ácido hipocloroso para su lavado.
- 6.- Las cargas de lavado son pequeñas y/o con agua suficiente, garantizando espacios adecuado para el correcto movimiento de las prendas.
- 7.- Las prendas lavadas son secadas a altas temperaturas, por encima de los 80°C.



MANTENIMIENTO

- 1.- Se garantiza el adecuado funcionamiento de los equipos de lavado y desinfección en todo momento de la operación del establecimiento.
- 2.- Se cuenta con agua debidamente clorada en todas las instalaciones hidráulicas del establecimiento, con rangos de concentración de 0.2 a 1.5 mg/L
- 3.- El correcto funcionamiento de sanitarios, lavabos y dispensadores de agua potable se verifica con el doble de frecuencia de los habitual.
- 4.- Se mantiene una climatización adecuada en todas las instalaciones, a una temperatura de entre 23 a 25°C
- 5.- Se cuenta con un sistema de ventilación adecuada que asegure una renovación suficiente del aire.
- 6.- Se utilizan productos químicos adecuados para garantizar la limpieza y sanitización de aires acondicionados y espacios cerrados.
- 7.- Los filtros de ventilación se descontaminan con el doble de frecuencia de lo habitual.
- 8.- Para descontaminar los filtros se utiliza un sistema de ozono (sí es otro tipo de sistema especificar)
- 9.- Todo el equipo y maquinaria del establecimiento cuenta con un registro diario de su adecuado funcionamiento
- 10.- Se llevan registros e informes de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 11.-Santizará todas las áreas a través del A/C con desinfectante.
- 12.-El uso de caretas de plástico es obligatorio para el personal al accesar a las habitaciones.
- 13.- El personal de mantenimiento se lavará las manos y/o usará gel desinfectante antes de ingresar y al salir de las habitaciones.
- 14.-Aplicará sanitizante o cloro en los ductos de áreas comunes.



15.- Realizará limpieza profunda en todas las salidas con los químicos establecidos y limpieza de A/C con sanitizante

AREA DE ALBERCA

1.- La distribución de camastros, mesas y sillas se han realizado de forma tal que se garantiza la separación física, de por lo menos 1.5 metros, entre usuarios.

2.- Se refuerza la comunicación, verbal y/o, sobre la importancia de enjuagarse antes y después de entrar a la alberca.

3.- Para reforzar la limpieza corporal antes y después de usar la alberca, se dispone de jabón líquido corporal en el área de regadera.

4.- Las toallas que proporcionan a los clientes están completamente secas.

5.- Las toallas utilizadas no son reusadas, hasta su posterior lavado, desinfección y secado apropiado.

6.- Para el manejo de las toallas limpias y/o sucias, el personal utiliza guantes de nitrilo, evita en todo momento sacudirlas y las transporta en bolsas o contenedores herméticos.

7.- El programa de limpieza y desinfección de elementos duros y lisos en el área se realiza con el doble de frecuencia de los habitual.

8.- Se utilizan productos químicos adecuados para el área a fin de garantizar la limpieza y sanitización.

9.- La limpieza y desinfección se realiza de forma rigurosa contemplando mesas, sillas, camastros y cualquier otro elemento del que puedan disponer los clientes.

10.- En albercas se mantiene el nivel de cloración a 2ppm

11.- Se lleva una bitácora diaria de nivel de cloro.

12.- El programa de desinfección del agua de la alberca se lleva de forma rigurosa y con el doble de frecuencia de lo habitual.

13.- Dado que en esta área existe contacto directo entre la piel de las personas y el suelo, éste debe ser lavado profundamente al finalizar el periodo de uso del área.

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1, MZA 5, SM 22, LOTES 20, 37 Y 39, CANCUN Q. ROO C.P. 77500

www.hotelantillano.com.mx whatsapp 99 81 50 70 30



14.-Al cierre de las albercas, se pondrá con atomizador sanitizante en toda el área para desinfección general

AREAS DE DESCANSO

1.- La distribución de las áreas de descanso se ha establecido de tal forma que se garantiza la separación física de por lo menos 1.5 metros entre los usuarios.

2.- El programa de limpieza y desinfección de las áreas se realiza con el doble de frecuencia de los habitual.

3.- Se utilizan productos químicos adecuados para el área a fin de garantizar la limpieza y sanitización.

4.- La limpieza y desinfección se realiza de forma rigurosa contemplando mesas, sillas y en general, cualquier otro elemento auxiliar en el descanso de los clientes.



RECEPCIÓN

1. Se explica a los clientes, de manera general, las medidas de protección y prevención sanitarias que la empresa está implementando.
- 2.- Se ofrecen productos desinfectantes para la descontaminación de piezas de equipaje, mochilas, maletines, artículos personales, etc, al momento de la llegada.
- 3.- Se invita a los clientes a visitar el sitio web oficial, para que se consulte con mayor detalle la estrategia sanitaria de la empresa.
- 4.-Durante el check-in aplicará la Declaratoria de Salud y solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva y se anota en su tarjeta de registro, en caso de presentar síntomas, se activa el protocolo de Caso Sospechoso
- 5.- Se pone a disposición de los clientes información del Programa Guest Assit de la Secretaría de Turismo.
- 6.- Se asegurará de tener disponible gel antibacterial, cloro y sanitizante en su escritorio o barra y le solicitará al huésped su uso antes y después del check-in.
- 7.- El método de pago por medios electrónicos es preferido sobre el efectivo.
- 8.- El test de autodeclaración de síntomas de infección respiratorias agudas de la Secretaria de Salud se aplica a cada uno de los clientes del establecimiento.
- 9.- El staff de recepción usará gel antibacterial o se lavará las manos con agua y jabón cada vez que sea necesario o por lo menos cada 30 minutos, o después de cada contacto con un huésped.
- 10.- Se minimiza el intercambio de objetos entre clientes y colaboradores.
- 11.-Después de cada servicio, el recepcionista limpiará y desinfectará con cloro o sanitizante, todos los objetos, equipos y superficies que hayan estado en contacto con el huésped: escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapiceros, tijeras, llaves, etc. Y posteriormente se aplicará gel o se lavará las manos.
- 12.- Se minimiza el intercambio de objetos entre clientes y colaboradores
- 13.- Se instalará una mampara acrílica en todas las recepciones y escritorios como protección adicional.

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1, MZA 5, SM 22, LOTES 20, 37 Y 39, CANCUN Q. ROO C.P. 77500

www.hotelantillano.com.mx whatsapp 99 81 50 70 30



RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

- 1.- La información de las medidas de protección y prevención sanitaria adoptadas por el establecimiento se comunica de forma oportuna a los y proveedores.
- 2.- Proveedores entrara con la debida sanitización de cuerpo completo, calzado y toma de temperatura.
- 3.- La recepción de proveedores es programada en forma tal que bajo ninguna circunstancia se atiende a más de un proveedor al mismo tiempo.
- 4.- Se proporciona gel antibacterial, desde la entrada.
- 5.- Se asegura que los proveedores cuenten con equipo, instrumento y material adecuado para realizar sus actividades.
- 6.- Se desinfectará todo el producto en recepción de mercancía a la llegada del hotel antes de que entre en nuestras bodegas.
- 7.-La empresa verifica que los proveedores hagan uso adecuado del equipo de protección personal para el desempeño de sus funciones.
- 8.- La temperatura corporal de los proveedores es tomada y registrada a la entrada del establecimiento.
- 9.- Para la toma de temperatura se utiliza el termómetro infrarrojo
- 10.- Se ha establecido un área de recepción lo más asilada y posible y cercana a la entrada.
- 11.- El personal del establecimiento mantiene en todo momento una distancia segura del personal de proveeduría.
12. Se cuenta con iluminación correcta que permite la correcta verificación.
- 13.- Los materiales de protección como cartón, plásticos, rafia, madera, etc, son eliminados antes de que los productos entren y sean almacenados.
- 14.- Todo producto que ingrese a las instalaciones es previamente sanitizado.
- 15.- En el caso de los insumos alimenticios se evita en todo momento su contacto directo o indirecto (en contenedores) con el piso.



SEGURIDAD.

- 1.-Supervisará el uso de gel desinfectante por colaboradores y visitantes previo ingreso a la empresa.
- 2.- Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes de zapatos al acceso de colaboradores y huéspedes.
- 3.- Se asegurará del uso correcto del termómetro infrarrojo al acceso de los colaboradores.



PERSONAL DE OFICINAS

- 1.- Se aseguran de tener gel antibacterial, cloro y sanitizante y paño para limpiar
- 2.- Todos los días a su llegada desinfectara su área de trabajo, escritorio, monitor, teclado, mouse, teléfonos, calculadora, etc., artículos de oficina de uso personal.
- 3.- Queda estrictamente prohibido tener alimentos en los escritorios.
- 4.- Se turnarán para ir al área de comedor.
- 5.- Uso de celular queda restringido
- 6.- Queda prohibido tener artículos que no corresponden a su área de trabajo
- 7.- A su salida desinfectaran su área de trabajo, escritorio, monitos, teclado, mouse, teléfonos, calculadora, etc., artículos de oficina de usos personal.



Qué hacer cuando sea:

1.-Casos Sospechosos

En caso de que un huésped o personal del equipo de trabajo del hotel presente síntomas (fiebre, tos seca, dificultad para respirar, cansancio y fatiga) relacionados con el coronavirus, el comité de gestión de crisis deberá:

1. Cerciorarse que la persona cumpla con la definición operacional establecida por la InDRE.
2. Si el huésped sospechoso no requiere de atención de emergencia, será de obligatoriedad que éste y sus acompañantes se queden en aislamiento social, hasta no tener resultados de las pruebas pertinentes que la autoridad sanitaria realizará para confirmar o descartar la COVID-19. Habilitar una habitación exclusiva para el huésped sospechoso y una adicional para el resto de personas que le acompañen.
3. Facilitar una mascarilla quirúrgica al huésped e informarle de su uso indispensable siempre que entre alguien a la habitación.
4. En caso de contar con servicio médico en el hotel, deberá notificársele, para que éste visite la habitación del huésped y realizar una valoración médica. El personal médico se pondrá una bata apropiada, de preferencia desechable, mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo antes de entrar a la habitación.
5. Los elementos de protección del personal médico se desecharán a la salida de la habitación y se lavarán las manos con agua y jabón o procederán con gel desinfectante.
6. El personal médico del hotel (o el comité, en caso de no contar con el servicio) será quien corrobore que se cumpla con la definición operacional y dictamine, en función de la sintomatología, si la persona sospechosa requiere traslado de emergencia a un hospital para su atención. Si el hotel no cuenta con servicio médico, el comité será quien valore la necesidad del traslado.
7. En caso de que la necesidad de la atención sea apremiante deberá notificarse, por el medio más rápido posible, al personal de la ambulancia sobre las características del huésped.
8. Notificar con la mayor antelación posible la llegada de un paciente y sus características a la unidad hospitalaria donde será trasladado.



9. Notificar a las autoridades sanitarias, la unidad de inteligencia epidemiológica, mediante el número telefónico 800 0044 800 para atender la enfermedad COVID-19.
10. Los servicios de salud locales tienen la responsabilidad de confirmar caso sospechoso, así como decidir sobre el lugar de la toma de muestra para su posterior estudio.
11. El personal involucrado con los casos sospechosos deberá comunicarse con sus autoridades correspondientes y de esta forma ser notificado como contacto y realizar la vigilancia epidemiológica pertinente para salvaguardar su salud.
12. Comunicar a todos los departamentos de hotel, particularmente a los que puedan requerir entrara a la habitación del huésped sospechoso por motivos de limpieza y mantenimiento de la habitación, así como la dotación de alimentos y bebidas, la situación de aislamiento social para limitar al máximo posible dichos servicios.
13. Si es estrictamente necesario entrar a la habitación, en cada contacto con el cliente o el entorno del mismo, se recomienda el uso de mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo, así como mantener una distancia de por lo menos 2 metros del cliente. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.
14. Facilitar los elementos que le cliente pueda requerir en relación con la enfermedad COVID-19, tales como termómetro corporal, medicina previamente prescrita, mascarilla quirúrgica, pañuelos desechables, gel antibacterial, etc.
15. Continuar con las medidas de limpieza y desinfección.

Nota importante:

El personal del hotel que haya identificado un caso sospechoso, es responsable de evitar el pánico en su ámbito laboral y de manejar con ética y profesionalismo la situación. No difundir información apócrifa. Es indispensable recordar que la única vocera oficial es la Secretaria de Salud de Quintana Roo, por lo que será quien informe a los pacientes analizados su situación de riesgo y el resultado de las pruebas de laboratorio que descartaran o confirmaran la enfermedad COVID-19.



1.1.-Si el caso de sospecha se presenta en la plantilla laboral:

1. Se deberá mantener al personal en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.
2. Se procederá a la desinfección preventiva del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de los empleados.
3. En caso de confirmarse el positivo, serán las autoridades sanitarias quienes investiguen los contactos con esta persona y comunicará al hotel y/o personas afectadas las medidas preventivas a aplicar.
4. Mantenga contacto periódico, pero a distancia, con la o las personas sospechosas para conocer su estado de salud y brindar la asistencia de la empresa en la medida de lo posible.
5. El departamento de recursos humanos debe controlar el cumplimiento del periodo de cuarentena de los colaboradores con posibilidad de infección o enfermos de COVID-19.

2.- CASOS CONFIRMADOS

Una vez realizadas las pruebas pertinentes por parte de la autoridad sanitaria y que esta haya confirmado que el cliente es positivo de la COVID-19, el comité de gestión de crisis del hotel deberá:

1. Mantener el aislamiento social del cliente en una habitación debidamente ventilada, para que su salud pueda ser vigilada, garantizando permanentemente su comodidad, alimentación e hidratación. La habitación deberá, preferentemente, estar lejos de otros huéspedes a fin de salvaguardar la integridad del mismo y que sus derechos humanos no se vean violentados.
2. Proporcionar al cliente una mascarilla quirúrgica y hacerle hincapié de la importancia de portarla mientras comparta el espacio con otras personas como sus acompañantes, personal médico y personal de limpieza y mantenimiento de la habitación.
3. Limitar el movimiento del huésped fuera del cuarto y minimizar el uso de espacios compartidos al interior como pudieran ser la estancia, cocina, baño, etc.



4. Garantizar que el aislamiento social y el período de vigilancia sea de 14 días, tiempo necesario para asegurar la resolución total del huésped y evitar el contagio de alguien más.
5. Gestionar los insumos necesarios para la protección del personal, con la finalidad de implementar puestos de protección afuera de la habitación del cliente, o en un lugar cercano a ésta, y que sean de fácil acceso. Por ejemplo, en una mesa contar con gel antibacterial, mascarillas quirúrgicas, guantes, productos químicos para desinfectar.
6. Minimizar en la medida de lo posible la cantidad de personal que entre en contacto con el cliente confirmado con COVID-19.
7. Asegurarse de que el personal que sea designado para la atención del o los huéspedes con casos confirmados deberán hacer uso, en cada contacto con el cliente o en el entorno del mismo, de mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo, así como mantener una distancia de por lo menos dos metros del cliente. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.
8. Implementar procedimientos específicos para la limpieza y desinfección, suministro de alimentos y bebidas y tareas de mantenimiento o reparación de la o las habitaciones. Estos se muestran a continuación.

3.-Procedimiento para la limpieza y desinfección de habitaciones.

Una vez realizadas las pruebas pertinentes por parte de la autoridad sanitaria y que ésta haya confirmado que el cliente es positivo de la COVID-19, el comité de gestión de crisis deberá:

1. Asignar a un equipo único para esta tarea, con la finalidad de que se especialicen en el procedimiento y así disminuir posibles errores en su ejecución. El personal de limpieza asignado, de preferencia, deberá presentar comorbilidades (diabetes, hipertensión, obesidad, etc.).
2. El procedimiento se realiza con la permanencia del huésped con caso confirmado de COVID-19.
3. Previo al ingreso a la habitación el personal de aseo deberá retirarse los objetos de uso común que trajera consigo, tales como carteras, celulares, audífonos, etc.

AVENIDA TULUM Y CLAVELES # 1, MZA 5, SM 22, LOTES 20, 37 Y 39, CANCUN Q. ROO C.P. 77500

www.hotelantillano.com.mx whatsapp 99 81 50 70 30



4. La persona de aseo se pondrá un delantal apropiado, de presencia desechable, mascarilla quirúrgica y guantes de nitrilo antes de entrar a la habitación. Bajo ninguna circunstancia, el carro de limpieza debe entrar a la habitación.
5. Retirar la ropa de cama, las toallas y ropa utilizada por el huésped y ponerlas en bolsas rojas designadas para los residuos peligrosos biológicos infecciosos (diferentes del resto) hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo al personal de lavandería para su manipulación higiénica.
6. El material utilizado para el aseo será exclusivo para cada habitación y huésped confirmado.
7. El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente, y se desechará en la basura.
8. Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior, utilizando la técnica de limpieza de los 3 baldes o cubetas: uno para el lavado y tallado con agua jabonosa (preparada al momento), otro para el enjuagado y secado y uno más para la desinfección con solución clorada recién preparada (para 1 litro: 40 mililitros de cloro líquido y el resto de agua).
9. Iniciará desde las zonas menos sucias progresando hacia las más sucias y de las más altas a las más bajas. En general, la limpieza debe ser realizada con movimientos en una sola dirección, para evitar volver a ensuciar las áreas que ya han sido limpiadas. Usar siempre papel desechable para hacer la limpieza.
10. Las superficies más altas deben, limpiarse con un paño desechable impregnado con agua con detergente, evitando dispersar el polvo. Las paredes, ventanas y puertas deben limpiarse en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
11. Tener un especial esmero en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manijas, interruptores, teléfonos, controles de televisión y/o del aire acondicionado, mesas, buros, etc. Prestar principal atención a los objetos de uso común.
12. Para los muebles de superficies blandas como colchones, sillones o sofás, sillas, etc., hacer uso de la limpieza y descontaminación por vapor.
13. Al salir de la habitación, proceder al adecuado aseo o desinfección de manos.



14. Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, retirar y sustituir todas las amenidades de aseo como: rollos de papel higiénico, toallas, bolsas de aseo, etc.

4.-Procedimiento para el suministro de alimentos y bebidas en la habitación.

1. Los alimentos y bebidas, así como otros objetos requeridos, se depositarán en una bandeja sobre un carro que quedara fuera de la habitación y se avisara al cliente (se debe mantener una distancia de dos metros con el cliente) para que este la introduzca en la habitación. Cuando termine, deberá avisar a recepción o servicio al cuarto y esperara la indicación del personal (una vez que se haya aproximado a la habitación) para que el huésped deposite fuera de la habitación la bandeja y vajilla sucia.

2. La vajilla sucia y la bandeja se manipulará con guantes de nitrilo y se introducirá a bolsas designadas para los residuos peligrosos biológicos infecciosos (diferentes del resto) hasta el momento lavarla en lavavajillas, la cual deberá funcionar a las temperaturas adecuadas, es decir, superior a los 80 °C

3. Después de la manipulación de la vajilla y bandeja, y una vez entregadas al área de lavado, se desecharán los guantes de nitrilo y se procederá al adecuado aseo o desinfección de manos.

4. Deberá asegurarse que el personal encargado del servicio en la habitación como el de limpieza de vajilla conozca estas instrucciones.



5.-Procedimientos para tareas de mantenimiento imprescindibles en la habitación.

1. Para acceder a las habitaciones que precisen de reparaciones con clientes enfermos de COVID-19 y que permanezcan en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse previamente con el uso correcto de mascarilla quirúrgica, guantes de nitrilo y delantales.
2. Los elementos de protección se desecharán a la salida de la habitación y se llevaran las manos con agua y jabón y se desinfectaran con gel antibacterial.
3. Además, se deba desinfectar las manos a su salida, no tocarse la boca/ nariz/ ojo, y llevar más carilla si el enfermo está en la habitación, especialmente si este no la lleva y la distancia es menor a 2 metros.

6.- Procedimientos para el lado de textiles y utensilios de alimentación.

1. Previa manipulación de ropa de cama, toallas, ropa en general, vajilla, bandejas, etc., el personal deberá protegerse con mascarilla quirúrgica, guantes de nitrilo y delantales desechables.
2. En el caso de los textiles, no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo con la piel.
3. Lavar a máquina con una temperatura de 80°C durante 4 minutos. En ambos casos se hará uso de detergentes ordinarios.
4. En el caso de la vajilla y cristalería, deberá lavarse y desinfectarse a temperatura superiores a los 80°C.