



ADENDUM MANUAL OPERATIVO

Reinventándonos para ser competitivos

GUÍA DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS
A APLICAR LUEGO DE LA PANDEMIA
DEL CORONAVIRUS



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Definiciones
4. Medidas Básicas de prevención
5. ¿Qué hacer en caso de presentar cualquier síntoma un colaborador?
6. ¿Qué hacer en caso de presentar cualquier síntoma un huésped?
7. Medidas a adoptar
 - 7.1 Normas en general
 - 7.2 Inversiones
 - 7.3 Programa de Aseo y Sanitación
 - 7.3.1 Productos a utilizar
 - 7.3.2 Acciones de higienización de áreas
 - 7.3.3 Acciones de higienización y desinfección de nuestros colaboradores
 - 7.3.4 Normas comunes a todos los departamentos
 - 7.3.5 Almacenes
 - 7.3.6 Departamento de Recepción y Reservas
 - 7.3.7 Departamento de Ama de llaves
 - 7.3.8 Departamento de Restauración
 - 7.3.9 Spa
9. Anexos

1. INTRODUCCIÓN

La actual situación sanitaria mundial nos llevará a los hoteles a tomar medidas, las cuales deberán ser de total cumplimiento para garantizar un ambiente sano e higiénico tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes.

El cambio de paradigma a este respecto es TOTAL.

La confianza de nuestros huéspedes dependerá ahora, y más que nunca, de todas las medidas que tomemos y que él mismo pueda visualizar y comprobar durante su estancia.

Todas estas medidas y acciones que se detallan en este procedimiento son de aplicación obligatoria y unas pocas, serán eliminadas una vez la situación se haya regularizado 100%.

Desde la re-apertura de los hoteles, hasta la culminación del período de transición que seguirá a la finalización de las cuarentenas en el mundo, nuestros hoteles deberán estar preparados para trabajar en un ambiente totalmente higiénico y donde además las medidas de distanciamiento mencionadas por OMS sean de total cumplimiento.

Nuestros retos el día de hoy son:

- Keeping levels of disinfection and hygiene applied as never before.
- Keeping the level of personalized service by adjusting and modifying pre-established conducts of approach and behaviors towards guests.

2. OBJETIVO

El objetivo del presente escrito es determinar los procedimientos a seguir en cada una de las áreas y funciones del hotel, para garantizar los niveles de salubridad e higiene que serán desde este momento necesarios y obligatorios durante la operación. Además de mencionar conceptos claves para el entendimiento de la situación.

3. DEFINICIONES

Pandemia:

Para que se declare el estado de pandemia se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria.

Coronavirus:

Los coronavirus son virus de RNA envueltos por una proteína que se distribuyen ampliamente entre humanos, otros mamíferos y aves; causan enfermedades respiratorias, entéricas, hepáticas y neurológicas.

Signos y síntomas:

- Fiebre
- Tos, estornudos
- Dolor de garganta
- Secreción nasal
- Dificultad respiratoria

Sanitización:

Por sanitizar se entiende un proceso de limpieza que reduce, pero no necesariamente elimina, los microorganismos del medio ambiente y superficies. Los sanitizantes son sustancias que reducen el número de microorganismos a un nivel seguro. Debe tener propiedades germicidas o antimicrobianos.

Desinfección:

Se denomina desinfección a un proceso químico que mata o erradica los microorganismos sin discriminación al igual como las bacterias, virus y protozoos impidiendo el crecimiento de microorganismos patógenos en fase vegetativa que se encuentren en objetos inertes.

Ozono:

El ozono, formado por tres átomos de oxígeno, es uno de los más potentes oxidantes que se conocen, por lo que es capaz de eliminar, no sólo virus, sino también un amplísimo rango de otros microorganismos contaminantes presentes en el aire y en las superficies.

4. MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón líquido durante 40-60 segundos, secarse las manos con una toalla de papel y usar la toalla de papel para cerrar el grifo. En caso de que no haya disponible ni agua ni jabón, se puede usar una solución de gel de alcohol al 60 al 95%.

Cumplir con la etiqueta respiratoria: Cubrirse la nariz y boca con el ángulo del brazo o con un pañuelo desechable al toser o estornudar, desecharlo en bolsa plástica cerrada y realizar higiene de manos.

- No saludar de besos, ni de manos o abrazos.
- No compartir alimentos, bebidas, platos, vasos o cubiertos.
- Mantener bien ventiladas las áreas de trabajo.
- No tocarse la boca y nariz con las manos.
- Mantener el distanciamiento social.

5. ¿QUÉ HACER SI UN COLABORADOR MANIFIESTA ALGÚN SÍNTOMA DE CORONAVIRUS MIENTRAS ESTÁ EN SU LUGAR DE TRABAJO?

1. Mantener la calma siempre es importante para tomar buenas decisiones.
2. Identificar un espacio dentro del área de trabajo para aislar a la(s) persona(s).
3. Suministrar al colaborador mascarilla y comprobar su temperatura.
4. Comunicarse inmediatamente al Call Center de Ministerio de Salud para reportar la situación y seguir las instrucciones y los protocolos establecidos.
5. Priorizar de inmediato protección y resguardo de colaboradores vulnerables con condiciones de alto riesgo por edad y salud (diabetes, cáncer, enfermedades cardiovasculares y/o vías respiratorias, embarazadas, colaboradores que viven con personas mayores, padres con niños en edad escolar).

6. Identificar a los colaboradores, proveedores, clientes y/o relacionados con quienes el colaborador afectado ha tenido contacto y alertarles de la situación para que tomen las medidas correspondientes.
7. Identificar las áreas de trabajo en las que ha estado el colaborador afectado y aplicar medidas de limpieza y desinfección.
8. En caso de que la prueba del colaborador de positiva, informar a los contactos identificados.
9. Hacer seguimiento a cada uno de los colaboradores del área impactada, mostrando empatía ante la situación.
10. Prestar todo el apoyo necesario que esté al alcance de la empresa.

6. ¿QUÉ HACER SI UN HUÉSPED MANIFIESTA ALGÚN SÍNTOMA DE CORONAVIRUS?

1. Mantener la calma siempre es importante para tomar buenas decisiones.
2. Identificar un espacio dentro del hotel (habitación) para aislar a la (s) persona(s).
3. Suministrar al huésped mascarilla y comprobar su temperatura.
4. Comunicarse inmediatamente al Callcenter de Ministerio de Salud para reportar la situación y seguir las instrucciones y los protocolos establecidos.
5. Priorizar de inmediato protección y resguardo de colaboradores vulnerables con condiciones de riesgo por edad y salud (diabetes, cáncer, enfermedades cardiovasculares y/o vías respiratorias, embarazadas, colaboradores que viven con personas mayores, padres con niños en edad escolar).
6. Identificar a los colaboradores, clientes y/o relacionados con quienes el huésped afectado ha tenido contacto y alertarles de la situación para que tomen las medidas correspondientes.

7. Identificar las áreas del hotel en las que ha estado el huésped afectado y aplicar medidas de limpieza y desinfección.
8. Hacer seguimiento a cada uno de los colaboradores del área impactada, mostrando empatía ante la situación.
9. Prestar todo el apoyo necesario que esté al alcance de la empresa.

7. MEDIDAS A ADOPTAR

7.1. NORMAS GENERALES

- a. El personal de aseo debe contar con entrenamiento en procedimientos de limpieza y desinfección, el uso de productos desinfectantes, uso del equipo de protección personal, riesgos ocupacionales, entre otros temas básicos.
- b. El personal tiene la obligación de cumplir con:
 - Uso de uniforme y calzado cerrado.
 - Las damas deben mantener el cabello recogido, caballeros cabello corto y sin barba.
 - No utilizar ningún tipo de joyas y mantener las uñas cortas, sin ningún tipo de esmalte y no está permitido el uso de uñas acrílicas.
 - No tocar con los guantes puestos cerraduras, teléfonos, puertas, ascensores ya que esto aumenta el riesgo de contaminación de las superficies.
 - Realizar higiene de manos frecuentemente y principalmente antes y después de realizar las tareas de limpieza.
 - Donde sea posible, se recomienda que los equipos de limpieza y desinfección de las áreas como lampazos, trapeadores, carros de conserjería, entre otros deberán ser de uso exclusivo de cada área, por ejemplo, separando áreas de bancos vs áreas públicas.

7.2. INVERSIONES EN EQUIPAMIENTO

Ozono

Una de las formas más eficaces para la desinfección de áreas y todos los elementos que se encuentren dentro de la misma es por medio de ozono. Por esta razón procederemos a realizar inversiones para destinar una máquina de Ozono por área cerrada.

Las siguientes áreas se presentan de forma orientativa, pero cada hotel por sus características propias edilicias, tendrá que determinar cuáles son las áreas a cubrir con este sistema de desinfección:

- a. Almacén de productos secos
- b. Oficinas administrativas y gerenciales
- c. Lavandería
- d. Comedor de personal
- e. Cocina/s
- f. Cuartos fríos
- g. Restaurante cerrados
- h. Vestuarios de personal
- i. Habitaciones (1 equipo cada 10 habitaciones)

Dispensadores de alcohol en gel

En todas las áreas arriba mencionadas deberá existir un dispensador de alcohol en gel, el cual deberá estar surtido en todo momento.

Amenidades en habitaciones

Disponer dentro de la cartera de Mint un kit de que incluirá:

- a. Pequeño bote de alcohol en gel
- b. Mascarilla personalizada
- c. Paquete de toallas desinfectantes

7.3. PROGRAMA DE ASEO Y SANITIZACIÓN

El éxito de la limpieza y desinfección de superficie dependerá de la disponibilidad de suministros y entrenamiento del personal, bajo una constante y estricta supervisión.

7.3.1. PRODUCTOS A UTILIZAR

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PRESENTACIÓN	DILUCIÓN	PRECIO	PRECIO LT
VIREX 256	LIMPIADOR DESINFECTANTE BASE CUATERNARIO	5 Litros	256	\$ 51.85	\$ 0.04
INSTANT HAND CARE	GEL PARA MANOS DESINFECTANTE BASE ALCOHOL	1 Galón	N/A	\$ 18.60	
OXIVIR WIPES	TOALLITAS DESINFECTANTES BASE PERÓXIDO	60 Wipes	N/A	\$ 15.94	
OXIVIR FIVE	DESINFECTANTE LIQUIDO DE AMPLIO ESPECTRO BASE PERÓXIDO	1.5 Litros	64	\$ 59.03	\$ 0.61
ENVY	ESPUMA DESINFECTANTE BASE CUATERNARIO	19 Onzas	N/A	\$ 4.68	
END BAC	DESINFECTANTE AEROSOL BASE CUATERNARIO	15 Onzas	N/A	\$ 13.60	

Todos estos productos han sido aprobados por la United States Environmental Protection Agency contra el Coronavirus.

7.3.2. ACCIONES DE HIGIENIZACIÓN DE ÁREAS:

1. Ya con los productos adecuados se deberá implementar el siguiente plan de limpieza por áreas:
 - a. Baños áreas Front (restaurantes, recepción, etc.): cada dos horas
 - b. Baños áreas back: cada 3 horas
 - c. Front Desk: cada 2 horas, incluye teclados, teléfonos y demás instrumentos.
 - d. Ascensores: botoneras, puertas, interiores, cada 3 horas
 - e. Mobiliario restaurant: 3 veces por día (antes de cada servicio)
Chaiselonges y mobiliario de playa y piscina, una vez al día
 - f. Mobiliario lobby, una vez al día
 - g. Spa: camillas e instrumental, una vez al día
 - h. Realizar 1 fumigación diaria en espacios abiertos con los productos
 - i. Virex 256. Este puede hacerse por medio de fogger. Ver dosificación en el archivo adjunto.

- j. Habitaciones: se realizarán las tareas de limpieza habituales de las habitaciones cambiando productos por los mencionados arriba. La limpieza de habitaciones de salida se deberá llevar a cabo con mayor profundidad. Especial cuidado en limpieza de teléfonos, picaportes, vajilla y cubertería de las unidades.
 - k. Para todo aquel espacio no enunciado en este listado, deberá ser determinada su frecuencia por el Gerente General de hotel y/o Condominio.
2. Con la información arriba mencionada realizar, un programa de limpieza por hotel, en el cual se incluyan registros tipo check list, para confirmar el uso y aplicación de productos y medidas mencionadas.
3. El uso, control y mantenimiento del equipamiento generador de Ozono, deberá realizarse con la siguiente periodicidad:
- a. Almacén de productos secos: dos veces al día. 8:00 am y 2:00 pm
 - b. Oficinas administrativas y gerenciales: dos veces al día. 10:00 am y 4:00 pm
 - c. Lavandería: durante todo el día
 - d. Comedor de personal: 12:00 pm y 6:00 pm
 - e. Cocina/s: durante todo el día
 - f. Cuartos fríos: en los horarios de almacén central
 - g. Restaurantes cerrados: tres veces al día 7:00 am, 11:00 am y 6:00 pm
 - h. Vestuarios de personal: durante todo el día
 - i. Habitaciones: deberá realizarse la desinfección antes de cada check in y durante la limpieza regular de las habitaciones.

7.3.3. ACCIONES DE HIGIENIZACIÓN Y DESINFECCIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

1. Todos los colaboradores deberán ingresar al establecimiento por la puerta de empleados.
2. Se deberá crear en cada propiedad, las condiciones para que los uniformes sean lavados y planchados en la misma, generando un

espacio en lavandería donde los uniformes estarán perfectamente guardados por nombre de colaborador.

3. El colaborador deberá retirar su uniforme una vez ingrese a la propiedad antes de dirigirse al vestuario para proceder con la colocación de su uniformidad.
4. En el vestuario se cambiará su ropa, teniendo especial cuidado en no hacer tocar la ropa de uso exterior al hotel, con la ropa de uniformidad del hotel.
5. Esta uniformidad incluirá una mascarilla quirúrgica, la cual será de uso exclusivo dentro del establecimiento. La misma es de un solo uso por lo que deberá botarse al finalizar la jornada laboral.
6. También se incluirá en la uniformidad del personal de restauración (sala), ama de llaves y recepción, dos pares de guantes de tela los cuales deberán ser dejados para lavar al final de la jornada laboral.

Nota importante para Departamento de RRHH

Todo nuevo colaborador que ingrese al staffing fijo del hotel o realice extras en la propiedad, deberá realizarse para su ingreso, el examen para la detección del COVID 19.

7.3.4. NORMAS COMUNES A TODOS LOS DEPARTAMENTOS

Ya se han enunciado anteriormente las medidas que deberán ser llevadas a cabo en el rubro de inversiones que afectan a todos los departamentos. Además, hemos enumerado los productos a utilizar, al igual que la periodicidad y acciones de higienización tanto en los espacios como para con los colaboradores del hotel.

Se hace prioritario recalcar en este punto las siguientes normas comunes a todos los departamentos:

- Entrada de personal
- Uso de uniforme

- Limpieza de manos
- Uso de mascarilla
- Distanciamiento con el huésped al igual que con los compañeros superior a los 2 metros

Estas acciones, las cuales no forman parte de nuestros hábitos, serán las más difíciles de implementar y por lo cual requieren del mayor esfuerzo de control y seguimiento por parte de la gerencia y los jefes departamentales.

7.3.5. ALMACENES

La importancia de la higienización y desinfección de todos los productos que entren al hotel, es el primer objetivo de este departamento y sus colaboradores.

TODO producto ya sea envasado o no, perecedero o no, de uso en cualquiera de las áreas del hotel (restauración, mantenimiento, ama de llaves, etc.), deberá pasar por un proceso de desinfección antes y durante el tiempo que estos se encuentren en almacén.

Durante el tiempo en el que los productos se encuentren en el almacén, los mismos serán desinfectados por medio de uso de Ozono tal cual describe el punto 7.2.2.

Aquellos productos que sean derivados directamente a las áreas (por ejemplo, productos frescos de alimentos y bebidas), deberán ser desinfectados antes de ingresar en el departamento que vaya a utilizar el mismo.

Áreas de limpieza y desinfección de productos deberán ser creadas en los espacios de recepción de mercaderías, las cuales deberán contar con:

1. Suministro de agua corriente
2. Suministro dosificado de productos de limpieza
3. Cubo de basura (zafacón) limpio y con tapa de uso de pedal

4. Dispensador de guantes desechables para la limpieza y manipulación de los productos recibidos
5. Espacio de fregadero
6. Espacio de mesa de trabajo
7. Espacio de almacenaje momentáneo (baldas o estanterías)

7.3.6. CUARTOS DE BASURA

Los cuartos de basuras serán responsabilidad absoluta de los jefes de almacén y los mismo deberán ser desinfectados diariamente.

Los jefes podrán contar con el apoyo de personal de los diferentes departamentos para esta tarea, pero diariamente deberán ser aseados e higienizados.

En el caso de hoteles donde la recogida de basura no se realice de forma diaria, esta limpieza, deberá ser llevada a cabo en cada retiro de basura, sin poder superar un espacio de tiempo de 2 días sin retirar la basura.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS

Nuestro reto en este departamento al igual que en todos los servicios que ofrezcamos, será el mantener el nivel de servicio sin el contacto directo al cual estamos acostumbrados.

Check in

Pasos a seguir desde la llegada del huésped:

- a. El botones recibirá al huésped desde el coche o transfer dándole la bienvenida, pero siempre manteniendo el distanciamiento mencionado.
- b. El botones recogerá del maletero del coche las maletas, las cuales se dispondrán en la entrada.
- c. El maletero procederá a limpiar con una solución de alcohol 70% y agua 30% y un paño limpio, todo el equipaje del huésped. Inclusive aquel equipaje de mano que le sea entregado.

- d. Una vez finalizada la limpieza, el maletero procederá a llevar las maletas en el carro para este fin, a la habitación SIN esperar al huésped, evitando siempre así el contacto con el mismo.
- e. El uso del ascensor por parte del maletero, queda restringido a esa única persona para proteger de contacto al maletero al igual que al huésped.
- f. El huésped será dirigido al Front Desk donde solo se le hará entrega de la llave de la habitación y el recepcionista lo llevará a su habitación siempre manteniendo las medidas de distancia enunciadas.
- g. Luego del recorrido habitual donde se describen las facilidades del hotel, además de la presentación con el personal el cual nos vayamos cruzando en este recorrido, y mediante el cual también conocemos las expectativas del huésped, el recepcionista procederá a informar al huésped sobre la necesidad del rellenado de la ficha de registro ubicada en la habitación y posterior entrega al dpto. de recepción.
- h. El departamento de recepción llevará un registro diario de las habitaciones que hayan entregado su ficha de registro y aquellas que no se hayan entregado, deberán ser solicitadas vía telefónica a la habitación.
- i. Consideremos que no le hemos pedido la tarjeta del crédito al huésped en el momento de check in. El hold que de costumbre es solicitado al huésped a la llegada será realizado en forma virtual una vez llegue el huésped al hotel y este sea informado de esta forma de proceder. Surge aquí con mayor importancia la necesidad de contar con el formulario de cargo de TC firmado con antelación al momento de check in, el cual debe ser emitido por el dpto. de reservas, quien será el único responsable de conseguir que el mismo sea devuelto antes de la llegada.
- j. Esta práctica se llevará a cabo momentáneamente, hasta que sistemas de “contactless” para pago con TC sean instalados. Los mismos deben ser solicitados por cada hotel a sus correspondientes proveedores de estos servicios.

Durante la estancia del huésped

A continuación, se enlistan por área los puntos que deberán considerarse como modelo a seguir:

Recepción - Concierge

- a. Limpieza y mantenimiento diario del área de recepción. Recepción y Seguridad deberán comunicar a Ama de llaves y/ o mantenimiento si algunos de los siguientes puntos no se cumplen:
 - i. Entrada libre de basura. Limpia en general.
 - ii. Muebles en buen estado y sin polvo.
 - iii. Ventanas limpias.
 - iv. Revisar el estado del área de recepción constantemente para mantenerla pulcra en todo momento.
 - v. Baños de recepción limpios, sin taponamientos, con toallas y jabón correspondiente.
- b. Las actividades de los recepcionistas durante la estancia del huésped, incluyen el mantener estrecha comunicación con el mismo, mantenerlo informado de los servicios del hotel y coordinarle actividades.
- c. A diferencia de como hacíamos anteriormente, todas las acciones y actividades arriba mencionadas, deberán realizarse con el distanciamiento establecido.

Check Out:

- a. El recepcionista deberá estar listo para cuando se presente el huésped a saldar su cuenta. Disponible, bien presentado y con una actitud amable en todo momento.
- b. Presentarle al huésped el resumen de su cuenta y si tiene alguna duda mostrarle el recibo que justifica el cargo en cuestión. Hacer el proceso lo más sencillo y ágil posible.
- c. Una vez que el huésped esté de acuerdo con su balance, continuar con el cobro del total, informándole que podemos hacer por medio del número de tarjeta que nos ha dado, evitando de esa forma solicitarle nuevamente la tarjeta a nuestro huésped.
- d. El equipaje deberá colocarse en el auto mientras los huéspedes están cerrando su cuenta.
- e. Preguntarle al huésped si tuvo una experiencia agradable y si requiere de asistencia adicional para la continuación de su viaje.
- f. Despedirse del cliente, deseándole buen viaje y esperando recibirlo nuevamente en un futuro cercano.

7.3.7. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Preparación de habitaciones vacantes sucias:

- a. A los puntos mencionados en el Manual General de Ama de llaves, se le deberá agregar durante la preparación de la habitación antes de la llegada, el uso de los productos mencionados en el punto 7.2.1, al igual que la desinfección total por medio de Ozono también enunciado en el punto 7.1.
- b. En todo momento las normas básicas al igual que las nuevas normas respecto al uso de la uniformidad deben ser de cumplimiento obligatorio durante este proceso.

Pre-Check in:

Es también de obligatoria realización, la supervisión por parte del Ama de llaves o su supervisora de habitaciones, comprobando la limpieza y desinfección por medio de las medidas arriba mencionadas.

Importante aclarar en este punto que ninguna habitación será entregada como limpia a recepción o al huésped, sin el chequeo correspondiente y la comprobación que tanto los productos de limpieza han sido utilizados en profundidad en todas las áreas de la habitación, al igual que el uso de la máquina de Ozono.

Durante la estancia del huésped:

Como está detallado en el punto 7.2.2 del presente manual, durante el servicio de habitaciones, deberá desinfectarse la habitación por medio de uso de la máquina de Ozono.

Todas las mismas tareas y acciones mencionadas en el manual general de este departamento se llevarán a cabo, teniendo especial cuidado en el cumplimiento de las normas básicas establecidas en este manual.

Áreas públicas:

Se deberá crear por hotel un check list donde se confirme la limpieza según el cronograma establecido en el punto 7.2.2

7.3.8. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Sin lugar a dudas este es el departamento que nos generará el mayor desafío para lograr recobrar la confianza del huésped o cliente, una vez comencemos a operar normalmente.

Por lo tanto, este será el departamento donde el cambio de hábitos, aplicación de nuevas medidas y cumplimiento de medidas ya tomadas, sea más profundo.

Las normas básicas mencionadas en este manual, al igual que inversiones, acciones de higienización y desinfección de nuestros colaboradores y acciones de higienización de áreas, serán aplicables y de cumplimiento obligatorio en es este departamento.

Cocina:

Siendo las cocinas un importante medio de transmisión del virus, realizaremos en las inversiones necesarias para garantizar la total higiene de las áreas y los utensilios utilizados.

Se determinará como indispensable el uso de lavajillas, en el cual se limpien vajillas y utensilios por encima de los 60 grados centígrados, asegurando la eliminación de este y otros virus.

Se determinará también como indispensable el uso de calienta platos en el pase, con lo que se logrará que el plato alcance los 45 grados de temperatura, necesarios para la eliminación del virus.

Deberán instalarse también en las cocinas y bares lavamanos con accionamiento a pedal.

Deberá existir provisión de agua caliente en todas las llaves de cocina y bares.

Las cocinas, como ha sido mencionado anteriormente, también formarán parte del programa de desinfección con Ozono.

Además de los puntos mencionados tendremos especial cuidado en:

- Uso de mascarilla durante todo el tiempo que nos encontremos
 - en la cocina
 - Uso de guantes plásticos, los cuales deben ser cambiados cada vez que se salga de la cocina
 - Supervisión constante de correcto funcionamiento del sistema de ozono durante la frecuencia y horarios ya mencionados
 - Limpieza y desinfección de todos alimentos, sea envasados o no, frescos o no perecederos, fuera del área de cocina, y antes del ingreso a la misma
 - Considerar que los productos que se requisen de almacenes centrales, ya estarán desinfectados
 - Todos los productos deben haber pasado por los almacenes centrales, antes de ingresar en las cocinas. La desinfección se realizará en estos almacenes y sus áreas de recibo
 - Programas de limpieza deberán ser creados por los Jefes de cocina de los hoteles, tomado como referencia el Anexo 1.

Restaurant - Área Principal:

Este es la cara visible del departamento de restauración, por lo cual las medidas comunes a los departamentos y las normas básicas son de vital importancia y cumplimiento.

La presencia e higiene personal de los colaboradores de esta área, será la primera imagen que genere en el cliente y huésped, la confianza necesaria.

En segundo lugar, el uso de los implementos de uniformidad enunciados con antelación: mascarillas y guantes.

A esto le sumaremos:

- a. Muy importante el distanciamiento del colaborador con el comensal.
- b. Distanciamiento entre mesas. Las mismas se deben ubicar a una distancia mínima de 4 metros entre los centros de una mesa y la mesa más próxima. En el caso que se vea reducido el aforo del restaurant, deberá cumplirse igualmente esta medida. No se pondrán nunca mesas o mesas auxiliares por alta ocupación que no cumplan con esta instrucción. Es preferible que el comensal deba esperar en un espacio sin aglomeraciones y respetando las mismas distancias.
- c. Los utensilios, cubertería, vajilla y cristalería, serán repasados y brillantados diariamente con alcohol en concentración del 100%, con trapos destinados a este fin.
- d. Toda la vajilla para un servicio, al igual que la cristalería y utensilios del servicio, estarán dispuestos a la vista del cliente y desinfectados.
- e. Maquinaria, máquinas de café, neveras, etc., deberán ser limpiadas a diario y en base a un programa de limpieza que será definido por cada uno de los responsables del departamento de A&B de los hoteles.
- f. Los platos deberán ser servidos a los huéspedes con la temperatura adecuada, cuidando que la vajilla tenga una temperatura superior a los 50 grados centígrados.

7.3.9. SPA

En esta área las acciones complementarias a las normas básicas y medidas comunes a todos los departamentos, irán basadas primordialmente en la limpieza de las áreas, el instrumental y la higiene y desinfección de los colaboradores del departamento.

En cuanto a la desinfección de las cabinas de spa, las mismas al igual que las habitaciones del hotel, serán tratadas además de la limpieza general con productos mencionados, por medio del ozono, debiendo una vez finalizado cada tratamiento, proceder con la desinfección por esta vía.

30 minutos antes de comenzar cada tratamiento también deberá ser

encendida la máquina y la misma deberá apagarse cuando el huésped entre a la cabina, explicando que es la máquina y cuál es su función.

De esta forma lograremos llevar más tranquilidad a los clientes.

Al ingresar el huésped al SPA, la distancia mínima será lo primero a considerar.

Todos los impresos necesarios de completar estarán en la cabina de masajes, reduciendo de esta forma el tiempo en áreas comunes del Spa.

Punto muy importante a mencionar es el lugar donde el huésped se quite y cambie de ropa. Esto deberá hacerlo dentro de la cabina, ya que la misma se encontrará desinfectada por medio de ozono y durante el tiempo en que tarde en desvestirse y cambiarse el cliente, el ozono actuará sobre la ropa que este huésped traiga.

Preparado por:

BRUNO GAUDIO T. 809.540.5304
General Director E. bgaudio@hms.do
www.hms.do

8. ANEXOS

Anexo No. 1

ANEXO NO. 1. Programa de limpieza. Deberá desarrollarse uno por área de cada departamento

Documento de Limpieza
Pastelería y Panadería

MES: _____ AÑO: _____

Elemento a limpiar	Frecuencia	Producto	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Mesas	Diario																																				
Lavaderos	Diario																																				
Paredes	Semanal																																				
Pisos	Diario																																				
Rebanadora de pan	Semanal																																				
Cristales	Semanal																																				
Nevera de helados	Semanal																																				
Hornos	Diario																																				
Estufas	Diario																																				
Puertas	Diario																																				
Zafacones	Diario																																				
Cuarto Frio																																					
Pisos	Diario																																				
Paredes y techo	Semanal																																				
Trancos	Semanal																																				

Observaciones:

Responsable: _____ Supervisor: _____

Anexos No. 2

Ejemplos de flyers diseñados por la oms para difusión y concientización sobre el coronavirus, que están disponibles para descargar e imprimir.



<https://panama.campusvirtualsp.org/covid-19/infografias-afiches-y-mas>



<https://panama.campusvirtualsp.org/covid-19/materiales-para-redes-sociales>