



# PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE

*Actualizado al 14 de julio del 2020*

# Tabla de contenido

<b>01</b>	.....	<b>3</b>	<b>07</b>	.....	<b>7</b>
<b>Introducción</b>			<b>Protocolos de seguridad e higiene por departamento</b>		
<b>02</b>	.....	<b>3</b>	I. ConciERGE, Botones y Valet Parking	.....	<b>7</b>
<b>Verificación</b>			II. Recepción	.....	<b>7</b>
<b>03</b>	.....	<b>3</b>	III. Áreas Públicas	.....	<b>8</b>
<b>Objetivo</b>			IV. Habitaciones	.....	<b>8</b>
<b>04</b>	.....	<b>4</b>	V. Servicio a Cuartos	.....	<b>8</b>
<b>Departamentos Involucrados</b>			VI. Club Lounge	.....	<b>9</b>
<b>05</b>	.....	<b>4</b>	VII. Gimnasio y Alberca	.....	<b>9</b>
<b>Equipo de Limpieza e Higiene para Desinfección</b>			VIII. Salones de Banquetes	.....	<b>10</b>
<b>06</b>	.....	<b>5</b>	IX. Restaurantes y Bares	.....	<b>10</b>
<b>Recomendaciones Generales</b>			X. Recepción de Mercancía	.....	<b>11</b>
I. Plan de Acción en caso de sospecha de infección	.....	<b>6</b>	<b>08</b>	.....	<b>12</b>
			<b>FAQs Preguntas Frecuentes</b>		

# 01

## Introducción



El siguiente documento ha sido elaborado con apoyo de los lineamientos y recomendaciones de las autoridades sanitarias globales y locales, así como las recomendaciones y respaldo de las marcas internacionales que operamos en **Grupo Presidente: IHG, Marriott y Hyatt**. Es importante reconocer que nuestro estilo de vida ha cambiado por lo que, apoyándonos de este documento, estaremos tomando los cuidados y controles necesarios para proteger la salud de nuestros huéspedes, clientes y colaboradores.

Hemos implementado un programa desarrollado en conjunto con expertos de **Ecolab**, líder global en la tecnología y servicios de higiene, para de manera consistente dar una estancia segura y limpia en cada Hotel de Grupo Presidente. Se incluye la limpieza profunda con desinfectantes de grado hospitalario en las habitaciones de los huéspedes y en espacios públicos. Ecolab continúa trabajando con nosotros para mejorar y desarrollar el programa ya creado tomando en consideración las nuevas expectativas de nuestros huéspedes y clientes.

# 02

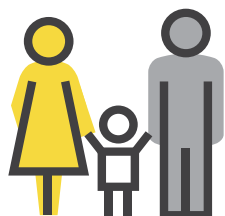
## Verificación



Bureau Veritas México ha revisado la aplicación de nuestros Protocolos de Seguridad e Higiene en los 18 hoteles de Grupo Presidente; Debido a esto, hemos obtenido el sello SafeGuard, esto demuestra que hemos abordado los riesgos específicos de nuestro negocio y cumplimos con estrictos estándares de higiene.

# 03

## Objetivo



Definir una serie de acciones que nos ayudarán a garantizar un espacio seguro para los clientes, comensales y colaboradores de nuestros hoteles y restaurantes. Comunicar y transmitir preparación para atender cualquier emergencia sanitaria, así como medidas de alto nivel de higiene para limpieza y desinfección.

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



Garantizar la Seguridad Personal



Habilitar Distanciamiento Físico



Aumentar las medidas de Higiene y Seguridad



Implementar Control de Multitudes



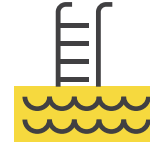
Fomentar y hacer cumplir las medidas de Seguridad e Higiene

# 04

## Departamentos Involucrados



Botones,  
Concierge  
y Valet Parking



Gimnasio y Alberca



Recepción



Espacio de Salones  
y Conferencias



Áreas Públicas



Restaurantes



Habitaciones



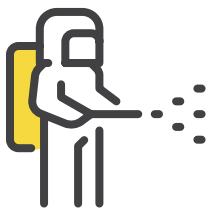
Recepción  
de Mercancía



Room Service

# 05

## Equipo de Limpieza e Higiene para Desinfección



La desinfección consiste en matar microorganismos (virus, bacterias, hongos) en las superficies. Esto se logra mediante el uso de productos químicos aprobados por la EPA que matan a los microorganismos y evitan que se propaguen.

Todos nuestros productos de limpieza y desinfección cumplen con las disposiciones del CDC (Centers for Disease Control and Prevention) Centro de Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos y la EPA (Environmental Protection Agency) Agencia de Protección al Medio Ambiente.

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

- **Oasis Pro 14**

Es un limpiador y desinfectante que elimina virus, bacterias y hongos autorizado por la EPA.

- **OP 72**

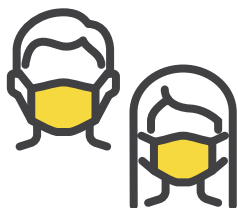
Es un limpiador y desinfectante para mármol que elimina virus, bacterias y hongos autorizado por la EPA.

- **Ecosan**

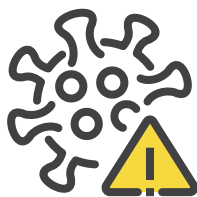
Es un limpiador para desinfección de equipo, utensilios y superficies en contacto con alimentos autorizado por la EPA.

# 06

## Recomendaciones Generales



- Es obligatorio mantener una distancia de 1.8 metros entre persona y persona y en las áreas principales del Hotel y en donde se acostumbra a hacer filas, se coloca señalización para respetar esta distancia.
- Lavarse las manos por lo menos cada 60 minutos o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos, tocar perillas, puertas o equipo.
- Portar cubrebocas en todo momento, al igual que los colaboradores lo están haciendo.
- Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tirar el pañuelo inmediatamente y lavarse las manos.
- Evitar saludar de mano, beso o abrazo.
- Desinfectar los celulares con una toalla húmeda desinfectante mínimo cada 60 minutos o cada vez que sea necesario.
- Utilizar las estaciones de gel antibacterial y lavado de suela de calzado distribuidas por todo el Hotel.
- Cualquier duda sobre seguridad e higiene, marcar 0 desde cualquier teléfono del Hotel y con gusto el equipo de operadores le apoyará.
- También ponemos a su disposición los siguientes números de emergencia local que brindan ayuda y guía en caso de duda: **911 (Emergencias)**, **800 00 44 800 (Línea Covid)** y **5658 1111 (Locatel CDMX)**
- Los Hoteles cuentan con personal capacitado quienes vigilan en todo momento el cumplimiento de las medidas arriba señaladas. En caso de detectar que no se cumplen, se toman las medidas necesarias.



## I. Plan de Acción en caso de sospecha de infección

El Hotel tiene un equipo preparado con los procedimientos para actuar en caso de sospecha o confirmación de algún caso de infección entre nuestros huéspedes o colaboradores y se ha destinado un espacio en el Hotel aislado para contener la infección.

En caso de detectar un huésped o empleado por observación de las condiciones sintomáticas (Tos, falta de aire o dificultad para respirar, fatiga) o por la lectura de temperatura digital con un resultado mayor o igual a 37.5°C, se informará de inmediato al comité de vigilancia del Hotel, se proporcionará inmediatamente una dotación individual de equipo de protección personal y se aislará al huésped o empleado para que el servicio médico pueda dar una valoración clínica, respetando las medidas de seguridad, higiene y distanciamiento social.

En caso de confirmarse que el diagnóstico da positivo a la sintomatología COVID-19:

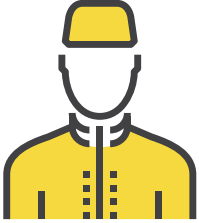
- Huésped: se aislará en las habitaciones destinadas al aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) para posteriormente canalizarlo a los servicios externos de salud. Si el avance de contagio lo amerita se canaliza inmediatamente al huésped con los servicios externos de salud correspondientes.
- Empleado: se solicita al empleado que regrese a su casa para aislamiento y posteriormente canalizarlo a los servicios externos de salud. Si el avance de contagio lo amerita se canaliza inmediatamente al empleado con los servicios externos de salud correspondientes.

Independientemente del programa periódico de limpieza y desinfección de las instalaciones, para las áreas en las cuales el huésped o empleado transitaron dentro del hotel desde su llegada hasta el punto de traslado / entrega a los servicios externos de salud o en su defecto hasta las habitaciones para su alojamiento aislado, el personal de limpieza procede a limpiar y desinfectar inmediatamente los pisos, paredes, barandales, botoneras, interruptores, mobiliario en general, incluyendo el área de servicio médico.

\*Es importante mencionar que los gastos que ocurran al tener un Huésped sospechoso de infección Covid19 serán a cuenta del Huésped via su tarifa diaria contratada.

# 07

## Protocolos de seguridad e higiene por departamento



### I. Concierge, Botones y Valet Parking

#### El equipo de Botones:

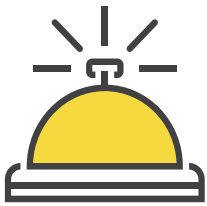
- Limpia y desinfecta el equipaje antes de manipularlo e ingresarlo al Hotel. Así mismo limpia los carros transportadores de equipaje.
- Tiene prohibido entrar a la habitación del huésped para dejar el equipaje; el mismo se deja en la puerta de la habitación y se notifica al huésped para que lo ingrese.

#### El equipo de Concierge:

- Promueve actividades a los huéspedes que deseen salir del Hotel a través de códigos QR para que el huésped revise la información en su celular.
- Si el Hotel cuenta con bicicletas para los huéspedes, éstas se desinfectan antes y después de cada uso.

#### El equipo de Valet Parking:

- Desinfecta los puntos de contacto del vehículo del huésped o cliente antes de ingresar al mismo y antes de devolverlo. También apaga la circulación de aire.



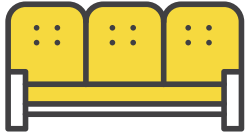
### II. Recepción

#### Los colaboradores de recepción:

- Toman la temperatura de cada huésped al momento de realizar el check-in.
- Se aseguran de tener siempre disponible gel antibacterial en la barra de recepción y le solicita al huésped su uso antes y después del check-in.

Se reduce el material impreso optando por medidas digitales en la medida de lo posible.

Se cancela la entrega de toallas húmedas a la llegada en los Hoteles de playa.



### III. Áreas Públicas

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

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



### IV. Habitaciones

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

- Mesa, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, puertas de minibar, apagadores, barandales, caja de seguridad, control de TV, entre otros.
- Realiza el cambio de todos los blancos, incluyendo ropa decorativa, pie de cama, protectores de almohadas y protectores de colchón.
- Desinfecta todas las salidas de ventilación y aire acondicionado.

El servicio de limpieza de habitación durante la estancia se reduce en la medida de lo posible. Si el huésped requiere limpieza, se realiza siguiendo las medidas de seguridad e higiene y tomando todas las precauciones necesarias.



### V. Servicio a Cuartos

El servicio de alimentos se entrega de la siguiente manera:

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





## VI. Club Lounge

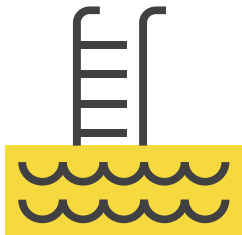
Los huéspedes tienen que utilizar cubrebocas y gel antibacterial antes de ingresar.

Se reduce la capacidad máxima respetando la distancia social de 1.8 metros.

Se promueve el servicio a la carta de alimentos y bebidas, con la finalidad de cuidar la calidad e higiene de los alimentos. Si se ofrece un servicio de buffet, éste es atendido por personal, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.

Se promueve el uso de toallas desinfectantes para que cada huésped limpie los equipos de cómputo antes y después de usarlos.

Se lleva a cabo una limpieza y desinfección de todo el mobiliario por lo menos cada 2 horas.



## VII. Gimnasio y Alberca

Los huéspedes tienen que utilizar gel antibacterial antes de ingresar al gimnasio y portar cubrebocas en todo momento.

Una vez dentro, se realizan las siguientes medidas:

- Los equipos respetan la distancia social de 1.8 metros.
- Se promueve el uso de toallas desinfectantes para que cada huésped limpie los equipos antes y después de usarlos.

En el gimnasio se hace una limpieza y desinfección de todos los equipos y tapetes, por lo menos cada 2 horas.

En las albercas se solicita a los huéspedes antes de ingresar hacer uso del gel antibacterial.

En la zona de albercas:

- Los camastros y cabañas se colocan con 1.8 metros de separación para garantizar medidas de distanciamiento social.
- Mediante señalización se recordará a los huéspedes de mantener los protocolos de distanciamiento social.
- El equipo de mantenimiento refuerza la aplicación y revisión del correcto nivel de cloro en albercas.

Se lleva a cabo una limpieza y desinfección de todos los camastros, cojines, cabañas, barras, mesas, sillas y pasamanos por lo menos cada 2 horas.



## VIII. Salones de Banquetes

Se colocan estaciones de gel antibacterial a la entrada del área de salones de banquetes.

Las capacidades de los salones han sido revisadas y ajustadas para cumplir con las medidas de distanciamiento social.

Las estaciones de coffee breaks y los bufets son reemplazadas por servicio de mesero de manera individual. Se promueven los paquetes de alimentos y bebidas emplatados, con la finalidad de cuidar la calidad e higiene de los alimentos. Si se ofrece un servicio de buffet, éste es atendido por personal del restaurante, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.

Antes de comenzar una reunión y después de haber realizado el montaje del salón, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección de todo el mobiliario y equipo dentro del salón.



## IX. Restaurantes y Bares

Cada cliente o huésped puede visualizar el menú en su celular a través de un código QR, localizado a la entrada de cada restaurante. Así mismo tiene que utilizar las estaciones de gel antibacterial para las manos.

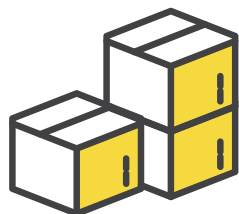
Se reduce la capacidad máxima dentro de los restaurantes respetando la distancia social de 2 metros entre mesa y mesa.

Se promueve e invita a todos los huéspedes y clientes a realizar reservaciones para garantizar y controlar los aforos en los restaurantes.

Se promueve el servicio a la carta de alimentos y bebidas, con la finalidad de cuidar la calidad e higiene de los alimentos. Si se ofrece un servicio de buffet, éste es atendido por personal del restaurante, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.

Después de cada servicio, el personal de restaurante limpia y desinfecta la mesa y sillas, para poder volver a utilizarse.

Al finalizar el horario de servicio, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección en todo el restaurante.



## X. Recepción de Mercancía

Todos los proveedores usan estaciones de gel antibacterial, al igual que solo se les permite el acceso utilizando cubrebocas.

Se establece un área dentro de la zona de recepción de mercancía, para limpieza y desinfección de todos los productos que se reciben en el Hotel, antes de ser ingresados.

## 08

## FAQs

### Preguntas Frecuentes



#### ¿El Hotel está certificado por un tercero sobre sus protocolos de limpieza y seguridad?

Bureau Veritas México ha revisado la aplicación de nuestros Protocolos de Seguridad e Higiene en los 18 hoteles de Grupo Presidente; Debido a esto, hemos obtenido el sello SafeGuard, esto demuestra que hemos abordado los riesgos específicos de nuestro negocio y cumplimos con estrictos estándares de higiene.

Todos los hoteles en Grupo Presidente han obtenido el Sello de Seguridad Global expedido por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo para reconocer los protocolos de viajes seguros.

Nuestro Protocolo de seguridad e higiene ha sido elaborado con apoyo de los lineamientos y recomendaciones de las autoridades sanitarias globales y locales, así como las recomendaciones y respaldo de las marcas internacionales que operamos en **Grupo Presidente: IHG, Marriott y Hyatt**.

Con respecto a nuestros productos de limpieza y desinfección, todos cumplen con las especificaciones del **CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos)** y la **EPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos)**. Nuestro programa fue desarrollado en colaboración con expertos de Ecolab, el líder mundial en tecnologías y servicios de higiene y limpieza.

#### ¿Se sellarán o marcarán las habitaciones para indicar que se han completado los procedimientos de limpieza?

Sí, el equipo de limpieza sellará la puerta de las habitaciones que se han limpiado y desinfectado.

#### ¿Qué hacer si un huésped o empleado informa sentirse mal o muestra síntomas de Covid19?

En caso de detectar un huésped o empleado por observación de las condiciones sintomáticas (Tos, falta de aire o dificultad para respirar, fatiga) o por la lectura de temperatura digital con un resultado mayor o igual a 37.5°C, se informará de inmediato al comité de vigilancia del Hotel, se proporcionará inmediatamente una dotación individual de equipo de protección personal y se aislará al huésped o empleado para que el servicio médico pueda dar una valoración clínica, respetando las medidas de seguridad, higiene y distanciamiento social.

En caso de confirmarse que el diagnóstico da positivo a la sintomatología COVID-19:

- Huésped: se aislará en las habitaciones destinadas al aislamiento temporal (no mayor a 12 horas) para posteriormente canalizarlo a los servicios externos de salud. Si el avance de contagio lo amerita se canaliza inmediatamente al huésped con los servicios externos de salud correspondientes.

- Empleado: se solicita al empleado que regrese a su casa para aislamiento y posteriormente canalizarlo a los servicios externos de salud. Si el avance de contagio lo amerita se canaliza inmediatamente al empleado con los servicios externos de salud correspondientes.

Independientemente del programa periódico de limpieza y desinfección de las instalaciones, para las áreas en las cuales el huésped o empleado transitaron dentro del hotel desde su llegada hasta el punto de traslado / entrega a los servicios externos de salud o en su defecto hasta las habitaciones para su alojamiento aislado, el personal de limpieza procede a limpiar y desinfectar inmediatamente los pisos, paredes, barandales, botoneras, interruptores, mobiliario en general, incluyendo el área de servicio médico.

### **¿Qué tan pronto se puede reutilizar una habitación después de la salida del huésped?**

Las habitaciones de check out deberán estar fuera de servicio 48 horas antes de ser asignadas para su limpieza y desinfección, siempre y cuando la ocupación lo permita.

### **Si un huésped ha sido puesto en cuarentena o ha informado que está enfermo, ¿cuándo se reutilizará la habitación después de la salida?**

Nadie podrá ingresar a la habitación durante 72 horas. Después de este tiempo, el personal de habitaciones podrá ingresar a realizar la limpieza y desinfección portando su equipo de protección.

### **¿Puede el huésped especificar las preferencias de limpieza de la habitación durante el check in?**

*(por ejemplo, servicio diario o sin servicio)*

Sí, el equipo de recepción le preguntará al huésped al momento del check in cómo le gustaría que se realice el servicio de limpieza durante su estancia. Dependiendo de la marca de Hotel, se sugiere realizarla cada 4, 5 o 7 días.

### **¿Ofrecen desayuno para llevar?**

Si lo ofrecemos.

## **¿Puede el huésped solicitar artículos sin contacto en la entrega?**

*(por ejemplo, toallas o servicio de habitaciones)*

Sí pueden, de hecho, hemos establecido que el servicio de habitaciones y otras entregas se realicen sin contacto, a menos que el huésped lo solicite de manera diferente. En este caso, se tomarán todas las medidas de protección personal.

## **¿Cómo se realizará el check in de grupos?**

Dependiendo el tamaño del grupo, si la cantidad es menor, se realiza de la misma manera que los check in individuales, respetando la distancia social en el lobby. Si la cantidad de personas es mayor, se designará un espacio dentro del hotel para poder llevar a cabo el check in del grupo, habiendo adelantado procesos en conjunto con el o la responsable del grupo.

## **¿Cómo se montarán los coffee breaks?**

El servicio se ofrecerá en porciones individuales. En la medida de lo posible se utilizarán paquetes y empaques biodegradables y ecológicos para reducir la huella de carbono.

## **¿Ofrecerán servicio de buffet?**

Promovemos el servicio a la carta, sin embargo, si el cliente lo solicita, el servicio de buffet estará disponible, pero será atendido estrictamente por el personal del hotel.

## **¿Cómo será el flujo en los elevadores?**

En los elevadores hemos colocado letreros con la capacidad máxima permitida y hemos marcado los puntos para mantener la distancia social dentro. También promovemos el uso de escaleras cuando sea posible.

## **¿El estacionamiento estará limitado o se llevará a cabo un proceso de seguridad e higiene?**

Los estacionamientos no tendrán restricciones, sin embargo, habrá una estación de desinfección de suelas de zapatos y una estación de gel antibacterial antes de ingresar al Hotel desde el estacionamiento.