



Protocolo integral COVID-19

Flamingo Vallarta Hotel & Marina en conjunto con la empresa Bondex han estado trabajando en la implementación de protocolos que servirán para dar continuidad a la operación del hotel durante y post COVID-19, entrando en el detalle del trabajo de cada departamento del hotel para ofrecer las máximas garantías de seguridad a huéspedes y empleados durante la operación del mismo.

La colaboración ha dado como fruto este conjunto de protocolos que ofrecen soluciones concretas y aplicables para el hotel y sus diferentes áreas.

Una parte esencial de estos protocolos será la formación de los empleados para asegurar que todos conocen la información para saber cómo actuar en cada una de las tareas que afrontan en su puesto de trabajo. El seguimiento de los empleados, verificando que solo acuden al puesto de trabajo en condiciones óptimas de salud, será también parte imprescindible del éxito de este plan, como también lo es que ningún empleado que pertenece a un grupo de riesgo afronte tareas delicadas, como la limpieza de elementos o zonas con casos sospechosos de COVID-19.

NORMATIVA

La empresa, deberá cumplir con diversas Normas Oficiales Mexicanas que aplicaran en el hotel dependiendo del número de trabajadores.

Estas normas serán verificadas periódicamente por la Secretaría del Trabajo, tanto Estatal como Federal, por lo que deberemos implementarlas a la brevedad para evitar posibles molestias y sanciones.

Algunas de las normas que verificarán en el establecimiento son:

NOM -001-STPS-2008

Esta norma se refiere a las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para el adecuado funcionamiento.

NOM-017-STPS-2018

Norma que establece los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores el equipo de protección personal.

NOM-019-STPS-2011

Esta norma establece los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

NOM-030-STPS-2009

Norma que establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.



PRECAUCIONES DEL HOTEL

Se tendrá especial énfasis en la desinfección de espacios como lobby, pasillos y áreas comunes mediante las siguientes medidas:

- Lobby: limpieza y desinfección cada dos horas, utilizando nebulizador con solución virucida.
- Pasillos: cada dos horas, utilizando nebulizador con solución virucida.
- Elevadores: desinfectar botoneras cada hora.
- Manijas de puertas (solo de áreas públicas, no de habitaciones), barandales y similares: limpieza y desinfección cada horas
- Teléfonos comunes o públicos: limpieza y desinfección cada dos horas
- Camastros de Alberca: cada dos horas utilizando nebulizador con solución virucida (si no está ocupado el camastro).
- Baños para huéspedes y colaboradores: cada 2 horas, garantizando que tengan suficiente jabón y toallas de papel.
- En cada limpieza de salida se deberán desinfectar los colchones a base de vapor y/o virucidas
- Se tendrá una sala de contención o área de aislamiento para asistentes o empleados con posibles síntomas de COVID-19. El visitante con el síntoma y su grupo deben ser trasladados al área de contención para una evaluación adicional de la condición del individuo.

General

- Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona.
- Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Al toser o estornudar, las personas deberán cubrir nariz y boca utilizando pañuelos desechables e inmediatamente tirarlos al cesto de basura y lavarse las manos o bien aplicando la etiqueta o norma respiratoria que consiste en (cubrir la boca y nariz con el codo flexionado).
- El piso se marcará con vinilos para indicar la distancia que debe haber entre persona y persona en los lugares donde se acostumbra a hacer filas.
- El personal de oficinas limpiará sus espacios de trabajo dentro de las mismas al inicio y al cierre de labores utilizando bactericidas, así como 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.



Recepción

- En la Recepción se dispondrá de gel o solución desinfectante.
- El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente, evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los huéspedes.
- La limitación de la ocupación del hotel a un máximo de entre el 60 y 70% (salvo que haya normas locales más restrictivas).
- El control de temperatura de los huéspedes a la llegada, previa solicitud de autorización a este; en caso de presentar temperatura alta se activara el protocolo de caso sospechoso.
- La instauración gradual del web check-in para evitar al máximo la manipulación de documentos de forma física.
- Desinfectar las manijas y/o agarraderas de los equipajes, el carrito porta-equipaje, manijas de puertas del espacio del almacenamiento del mismo (check room). Si es preciso que cada huésped lleve consigo su equipaje y en caso de asistirle en el manejo y traslado del mismo colocarse guantes desechables y una vez concluido el proceso del manejo y traslado del equipaje desechar los guantes.
- La instalación de mamparas de acrílico en la Recepción y/o la utilización de caretas plásticas.
- Respeto de distancia de seguridad o uso de Equipos de Protección Individual (EPI) entre los empleados, evitando los abrazos, besos o estrechar las manos de los huéspedes con otros empleados.
- Después del intercambio de objetos entre huéspedes-trabajador (tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizara una desinfección de manos. Se recomienda que cada colaborador tenga sus propios materiales de trabajo para evitar el intercambio de los mismos entre ellos.
- La hora de check-out continua a las 11.00, mientras que la de check-in se retrasa a las 16.00 para poder cumplir con las nuevas medidas de limpieza de habitaciones.
- El Edecán ofrecerá y suministrara gel desinfectante a todas las llegadas después de bajar de algún vehículo, autobús, taxi o coche particular.
- Se colocaran tapetes desinfectantes para zapatos en acceso a huéspedes.



Restaurante

- Se instauran medidas de seguridad que deberán seguir tanto los empleados como los huéspedes.
- El personal de servicio mantendrá una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos (por lo menos cada 30 minutos o menos si es necesario), evitando en todo momento los abrazos, besos o estrechar las manos de huéspedes o con otros empleados.
- Se organizan turnos para desayuno, comida y cena mediante el sistema de reservaciones, se reduce el aforo del restaurante al 50% de su capacidad actual para respetar la sana distancia y será obligatoria la desinfección de manos así como del calzado a la entrada y a la salida del restaurante. La capacidad máxima dentro del restaurante no deberá exceder de 50 personas simultáneamente dentro del restaurante.
- La disposición de las mesas se hará de tal forma que las distancias entre el respaldo de la silla a silla de una mesa a otra sea superior a 1.5 mts, manteniendo en todo momento una densidad máxima de 4 personas por cada mesa.
- El servicio a los huéspedes será a la carta y con cocina en vivo (minuta).
- Se utilizarán menús digitales (código QR) para consulta del menú en el teléfono móvil del comensal. El código QR será impreso y plastificado para el escaneo del mismo; el código QR plastificado será desinfectado cada dos horas. Se retirarán los menús físicos, en caso necesario serán utilizados procediendo a desinfectarlos entre cliente y cliente.
- Toda la loza, cubertería y cristalería se lavará y desinfectará a más de 80° C de temperatura en el lavavajillas incluida la que no se haya utilizado y que pudiera haber estado en contacto con las manos de los comensales.
- Los saleros y pimenteros serán desinfectados después de cada servicio con toallitas desinfectantes para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos.
- Se colocarán manteletas y servilletas de papel desechable en las mesas al momento de que lleguen los comensales así como la cubertería envuelta en la servilleta desechable. No deben mantenerse utensilios comunes encima de la mesa como servilletas, tazas, platos, saleros y similares, estos deberán entregarse en porciones individuales a los comensales.
- Se impone una rutina aún más estricta de supervisión de las temperaturas, recambio más frecuente de las tenazas, cucharones y cucharas para servir, así como medidas de higiene y distancia de los empleados.
- Las asignaciones de las mesas se harán guardando distancias de seguridad y evitando las zonas de paso, entre otras medidas.
- La limpieza y desinfección en las cocinas deberá realizarse cada dos horas utilizando el nebulizador con solución virucida.
- El personal de servicio deberán utilizar en todo momento durante la jornada laboral el EPI (equipo de protección individual) que les sea asignado y que consiste en caretas de plástico, cubrebocas y guantes. La careta deberá ser desinfectada cada dos horas para ser reutilizada nuevamente; los cubrebocas así como los guantes serán desechados al final de la jornada laboral solicitando a su supervisor una dotación de cubrebocas y guantes al inicio de labores.



Alberca y Mantenimiento

- La alberca contara con limitaciones de aforo.
- Se distanciarán los camastros a un metro de distancia entre uno y otro.
- Se elimina la necesidad de tarjeta para cambiar las toallas mojadas al final de la utilización de la piscina.
- Se refuerza la frecuencia en las tareas de limpieza y desinfección de las áreas de alberca y se utilizarán productos de desinfección del agua adecuados para la situación actual; también se cuidan las medidas de protección individual con el uso de caretas de plástico flexible y guantes por parte del personal.
- El personal de mantenimiento también tiene entre sus funciones velar por el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, mientras que las herramientas de trabajo serán desinfectadas tras cada uso.
- Los Operadores de Cuartos utilizaran obligatoriamente las caretas de plástico al acceder a las habitaciones y también se lavaran las manos o utilizaran gel antibacterial antes de entrar a una habitación y al salir de ella.

Vehículo de transporte de personas

- El vehículo deberá estar sanitizado y desinfectado previo al abordaje de los pasajeros. También deberá sanitizarse el vehículo entre un traslado y otro aunque sean los mismos usuarios.
- El conductor, es la única persona autorizada en abrir y cerrar puertas. La unidad tendrá una ocupación del 50% de su capacidad regular.
- Dentro de la unidad se debe contar con gel antibacterial, termómetro digital infrarrojo y cubre bocas adicionales.
- La unidad debe contar con una lámina informativa que contenga la información básica de sanidad (información simple y concreta).
- El departamento de Seguridad medirá la temperatura del conductor antes de iniciar sus labores del día.
- El conductor medirá la temperatura de los pasajeros antes de ingresar a la unidad. Portar en todo momento, guantes, cubre boca y careta y mantener sana distancia con los pasajeros.
- El conductor se desinfectara constantemente las manos y mantener una higiene personal impecable.



Áreas Públicas

- Se tendrá especial énfasis en la desinfección de espacios como lobby, pasillos y áreas comunes mediante las siguientes medidas:
- Lobby: limpieza y desinfección cada dos horas, utilizando nebulizador con solución virucida.
- Pasillos: cada dos horas, utilizando nebulizador con solución virucida.
- Elevadores: desinfectar botoneras cada hora.
- Manijas de puertas (solo de áreas públicas, no de habitaciones), barandales y similares: limpieza y desinfección cada hora
- Teléfonos comunes o públicos: limpieza y desinfección cada dos horas.
- Gym: antes de la apertura y cada vez que un huésped salga del gym
- Camastros de Alberca: cada dos horas utilizando nebulizador con solución virucida (si no está ocupado el camastro).
- Baños para huéspedes y colaboradores: cada 2 horas, garantizando que tengan suficiente jabón y toallas de papel.
- Tarjetas para toallas: aplicar solución desinfectante cada vez que la reciben del huésped y cuando la regresan al huésped.
- Sala de hospitalidad: limpieza y desinfección utilizando el nebulizador con solución virucida cada dos horas.
- Restaurante: Limpieza y desinfección utilizando el nebulizador con solución virucida cada dos horas (si no hay comensales).

Ama de llaves

- En las habitaciones se eliminan todos los elementos no esenciales como cafeteras, revistas, folletos, bolsas de lavandería, bolígrafo, recadero y menú de room service o pizzas; se reducen las amenidades a las esenciales.
- El personal mantendrá el protocolo para evitar contaminación cruzada en la limpieza de habitaciones. Este incluye el uso de tres paños de diferentes colores, que se renuevan para cada habitación, que sirven para limpiar de forma diferenciada terraza, habitación y baño, en este orden.
- Se introduce el uso de productos virucidas de eficacia probada y se añade el uso obligatorio de EPIs (Equipo de Protección Individual) por todo el personal y que consiste en careta plástica, guantes desechables y tapabocas. Además, se impone el refuerzo diario de desinfección de elementos de manipulación habitual como controles de televisión, aire acondicionado, teléfono, manijas, puertas o cortinas, etc.; mientras que se añade la nebulización del producto virucida a todas las superficies en habitaciones de salida, que mantendrán el tiempo de seguridad recomendado por el fabricante del producto entre la limpieza y la asignación al nuevo huésped.
- Se garantiza el cambio de todos los blancos en cada salida, incluyendo ropa decorativa, pie de cama, edredón, roda pie, protectores de colchón etc.
- En cada limpieza de salida se deberán desinfectar los colchones a base de vapor y/o virucidas



- Se nebulizaran con virucidas todas las habitaciones en cada salida y se cerrara la puerta colocando un sello de papel engomado o con un candado de “habitación sanitizada”
- Se crea además un “equipo de desinfección” en el hotel que estará especializado en la limpieza de habitaciones ocupadas por casos confirmados o sospechosos de coronavirus. En el caso de que posibles enfermos no puedan ser trasladados a un centro hospitalario, se reserva una zona específica del hotel con medidas estrictas de asignación y ocupación de las habitaciones, así como de limpieza.

Recepción de mercancías

- Lavado y desinfección de manos para realizar el desempaque o desembalaje de mercancías.
- Inmediatamente se deben desinfectar los insumos en su empaque exterior o en caso de verduras y frutas frescas lavar y desinfectar conforme a la NOM-251-SSA1-2009 esto se hace previo a su almacenamiento.
- Evitar el contacto estrecho y mantener sana distancia (1.5 a 2.25 mts) con los proveedores.
- Cubrirse la boca y nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos inmediatamente. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.

Seguridad

- Aplicará gel desinfectante a colaboradores y visitantes previo ingreso al hotel así como también será responsable de la toma de temperatura con termómetro infrarrojo, deberá restringir el acceso de personas con temperatura arriba de 37º C o con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo) y asegurar que usen cubre bocas y solicitarles que se aíslen y se pongan en contacto con las autoridades sanitarias.
- Se asegurara del uso correcto de los tapetes desinfectantes para zapatos al acceso de colaboradores y visitantes.

También puedes ver nuestro video de protocolos en:

<https://www.youtube.com/watch?v=8JLjfY4QWTM&feature=youtu.be>

Plan Jalisco para la
**Reactivación
Económica** 

Catálogo de protocolos de seguridad sanitaria ante COVID-19

Sector turístico

Área Metropolitana de Puerto Vallarta y
Bahía de Banderas

