



MODIFICACION DE POLITICAS Y PROCEDMIENTOS POR COVID19
PROTOCOLO NORMAS GENERALES PARA EN CAFETERIA, HUESPEDES Y VISITAS

Versión: 2020-02 ♦ Fecha emisión: 8 de junio 2020 ♦ Fecha entrada Vigencia: 9 de Junio 2020

OBJETIVOS

- Garantizar la seguridad y salud de colaboradores del Hotel, sus familias, huéspedes y proveedores
- Crear confianza y tranquilidad en huéspedes mediante acciones visibles
- Garantizar la seguridad de todos en el lugar que potencialmente creará más aglomeraciones y rotación de huéspedes: el desayuno en cafetería.
- Minimizar focos de posible transmisión en la cafetería

PARTICIPAN

- Departamentos de Cafetería, Recepción, Hospitality
- Persona responsable de comunicaciones y seguimiento de este protocolo: Lidieth Salablanca, Gerente de Operaciones

PROTOCOLO

Acción	Responsable	Control	Seguimiento
<p>Al arranque del desayuno debe estar desinfectada toda el área de desayuno y terraza por el Recepcionista Nocturno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mesas y sillas• Sillas de bebé• Mostradores de bufetera, mueble de cocina, mueble de pan, mueble de café• Equipo y decoración en mostradores y muebles de cafetería• Manijas de puertas de ingreso a cafetería <p>Deberá utilizar desinfectante grado alimentario Organix y limpión color VERDE</p> <p>Lavarse las manos antes y después de realizar esta tarea</p>	Recepcionista Nocturno	Registrar ronda de limpieza en el Control limpieza Zonas Públicas Recepción	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías. Asistente Administrativa revisa semanalmente el registro de limpieza



Antes de iniciar labores, deberá lavarse las manos y colocar EPP: caretas	Cafetería, Hospitality		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Mantener la puerta hacia la terraza abierta durante el desayuno. Si no hay movimiento hacia terraza y existen problemas de moscas, esta puerta puede cerrarse a discreción	Cafetería, Hospitality		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
En la medida de lo posible, la cocinera debe permanecer atrás del mostrador de cocina y Hospitality delante del mostrador de cocina.	Cafetería, Hospitality		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Respetar distanciamiento de por lo menos 1.5m al atender a huéspedes.	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Se da la bienvenida al huésped y se acompaña a la mesa, se ofrece alcohol en gel al huésped.	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Frente al huésped se desinfecta el menu y se le entrega	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Cuando se toma orden de bebida caliente se pregunta qué tipo de endulzante gusta . Este se lleva junto con la taza. Ya no se manejarán sobrecitos en la mesa. Esto aplica igual para el té .	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
La cupertería no se colocará en la mesa, debe mantenerse en topper con tapa y llevarse a la mesa junto con la comida. Además, se entrega una servilleta adicional por huésped junto con los cubiertos. Primero se coloca la servilleta y sobre ella los cubiertos. Si el huésped pide servilleta adicional, se lleva el servilletero y enfrente del	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías



huésped se extrae una servilleta y se coloca sobre la mesa frente al huésped.			
Después de retirar platos sucios, lavarse las manos	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Colocar rótulo en mesa "sucia" que indica "pendiente por sanitizar" .	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Limpiar mesa "sucia" , incluyendo sobre y costados de mesa, respaldo de sillas con Organix. (ya no habrá centros de mesa ni flores sobre mesas individuales). Quitar rótulo "pendiente por sanitizar" y desinfectar el rótulo. Lavarse las manos luego de limpiar la mesa y retirar los platos sucios.	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Pedidos especiales como salsas, sal, pimienta, palillos de dientes, etc. deberán llevarse en porción a la mesa. Si se entrega el salero o pimentero, se desinfecta enfrente del cliente. Ya no se mantendrán en centro de mesa	Hospitality (back up: Recepción utilizando careta)		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
La cocinera deberá usar EPP durante todo el tiempo que se dedique a funciones de cocina. Solo puede quitarse EPP cuando se encuentre haciendo limpieza general de cafetería y áreas comunes, terminado el desayuno.	Cafetería, Room Service		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Una vez terminado el desayuno debe desinfectarse toda el área de desayuno . Usando Onix y limpiadores color VERDE <ul style="list-style-type: none">Mesas y sillas	Cafetería	Registrar ronda de limpieza en el Control limpieza Zonas Públicas Recepción	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías Asistente Administrativa revisa semanalmente registro de limpieza



<ul style="list-style-type: none">• Sillas de bebé• Mostradores de bufetera, mueble de cocina, mueble de pan, mueble de café• Equipo y decoración en mostradores y muebles de cafetería• Manijas de puertas de ingreso a cafetería Usando desinfectante convencional para demás zonas como pisos, vidrios, etc. Lavarse las manos después de hacer la desinfección. Utilizar			
Si se lleva comida a la habitación , mantener EPP colocado, lavarse las manos antes y después.	Cafetería, Room Service, Hospitality		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías

Es todo.-