



Hotel • Suites • Apartamentos
LA SABANA
Pasión. Hospitalidad. Tú.

Tel. (506) 2220-2422
info@HotelyApartamentosLaSabana.com
www.HotelyApartamentosLaSabana.com

150m norte de restaurante Rosti Pollos
Sabana Norte, San José, Costa Rica

15 de mayo 2020

Estimado Socio Proveedor,

Han sido meses muy arduos para todos, y en especial para la industria turística de nuestro país. Esta nota es primeramente para agradecerles su apoyo, y también para informarles de cómo va caminando la situación en La Sabana Hotel, Suites & Apartments (Apartotel la Sabana). Finalmente, también queremos compartirles una propuesta para el Protocolo de Recepción de Pedidos ante el COVID19.

¡¡GRACIAS!!

¡Gracias por ser nuestros socios! Gracias por tantos años de apoyarnos, asesorarnos y proveernos de productos y servicios de gran calidad. Sin ellos, no podríamos llegar a los estándares de excelencia que buscamos. Gracias por seguir hombro a hombro con nosotros en estos tiempos difíciles. Muchos nos han ofrecido su apoyo extendiendo plazos de crédito y otros nos han ofrecido descuentos. Su generosidad y empatía nos llenan el corazón de agradecimiento. Esperamos poderles retribuir, al solidificar nuestra relación comercial por muchos años más!

¿DONDE ESTAMOS Y HACIA DONDE VAMOS?

Indudablemente el COVID ha puesto a prueba nuestro hotel. Ha sido una prueba inclemente a nuestra salud financiera, a nuestra flexibilidad operativa, a nuestra visión e innovación, y primordialmente a la fuerza con que se sostiene el tejido de nuestro equipo de trabajo. Conforme pasa el tiempo y aprendemos, hemos descubierto fortalezas y habilidades que no sabíamos que teníamos! En definitiva, saldremos de esta experiencia más eficientes, más resilientes y con un equipo mucho más fortalecido.

No está en nuestro plan cerrar operaciones y nos encontramos constantemente buscando nuevas oportunidades de negocio. Mantendremos operación normal y como siempre, honraremos los plazos de pago con todos nuestros proveedores.

PROTOCOLO PARA RECEPCION DE PEDIDOS

Como parte de todos los nuevos protocolos que estamos estableciendo, les presentamos este primer borrador para la recepción de sus productos. Por favor revíselo y devuelva sus comentarios antes del 20 de mayo de 2020. Nuestra principal preocupación es la salud de los colaboradores de ambos lados. Si existen modificaciones que quiere sugerir, las podemos estudiar en conjunto antes de emitir el Protocolo en su versión final. Esta versión final queremos emitirla el 22 de mayo de 2020. Lidieth Salablanca (operaciones@hotelyapartamentolasabana.com) estará coordinando toda esta gestión.

Esperamos poder mantener siempre una mayor y más fluida comunicación con ustedes. Nuevamente, mil gracias por todo, estamos a la orden.

Sofia Hon Cheng
Gerente de Desempeño

Pasión. Hospitalidad. Tú.



MODIFICACION DE POLITICAS Y PROCEDMIENTOS POR COVID19 PROTOCOLO PARA RECEPCION DE PEDIDOS

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 y del Proveedor
- Garantizar la inocuidad de los productos que se reciben y evitar contaminación cruzada
- Garantizar la seguridad y salud de los huéspedes del Hotel
- Facilitar la operación logística respetando lineamientos del Ministerio de Salud
- Documentar el sistema de gestión en forma consistente y retroalimentar para detectar Oportunidades de Mejora

PARTICIPAN

- Departamentos de recepción de pedidos, operación, transporte y entrega de Proveedores
- Departamentos de operaciones, proveeduría y administración del Hotel
- Persona responsable de comunicaciones y seguimiento de este protocolo de parte del Hotel: Lidieth Salablanca, Gerente de Operaciones, operaciones@hotelyapartamentoslasabana.com

PROTOCOLO

Acción	Responsable	Control	Seguimiento
Llevar registro de proveedores que entregan pedidos en caso de ser requerido por el Ministerio de Salud: Fecha, Hora, Proveedor, Nombre, Cédula	Oficial de Hospitality /Mantenimiento	Registro de Entregas y Proveedores	Asistente Administrativa mantiene el registro semanal
Respetar los horarios de recibimiento de pedidos que serán los días martes, viernes, sábado de 9 am - 12:00md	Proveedores	Registro de Entregas y Proveedores	Asistente Administrativa mantiene el registro semanal
Esperar su turno para ser atendido dentro de su vehículo en caso que haya varios proveedores entregando al mismo tiempo	Proveedores	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Utilizar EPP como careta o mascarilla durante la recepción del pedido	Oficial de Hospitality /Mantenimiento y Proveedores	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Utilizar únicamente el ingreso por Portón de Parqueo para atención de proveedores. Eliminar el uso de ingreso por Recepción para este fin	Oficial de Hospitality /Mantenimiento, Recepcionista y Proveedores	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías



Mantener distanciamiento social de 2m siempre que se esté recibiendo el pedido	Oficial de Hospitality /Mantenimiento y Proveedores	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Permanecer el mínimo de tiempo necesario para realizar la entrega y no ingresar a otras áreas del hotel además del área para recibimiento de productos a la entrada del parqueo	Proveedores	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Deberá lavarse las manos después de recibir el pedido y desinfectarlo; antes de proceder a acomodar los productos en bodega o llevarlos a su destino final dentro del Hotel. Después de acomodar o entrega el producto, lavarse las manos nuevamente	Oficial de Hospitality /Mantenimiento	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Desinfectar zona y canastas de recepción de producto al terminar el horario de recepción de productos. Utilizar desinfectante alimenticio Organix. Para productos empacados, se rociarán con Organix. Para productos no empacados como frutas, verduras, huevos, etc. no se rociará.	Oficial de Hospitality /Mantenimiento	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Presentar plan de desinfección de productos incluyendo procedimientos, productos y protocolos para aprobación del Hotel. Garantizar que personal de entrega de pedidos no se encuentra con síntomas de gripe o resfrió, temperatura corporal no mayor a 38C	Proveedores	Protocolo de Desinfección Productos del Proveedor	Asistente Administrativa coloca en expediente de proveedor, una vez autorizado por Gerencia de Operaciones
Recibir pedidos de servicios Express como Glovo y Uber Eats en la mesa externa. No permitir ingreso al hotel	Recepcionista /Huésped	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Hacer valer este procedimiento para todos los proveedores, incluyendo proveedores de productos de mantenimiento, artículos gráficos, tienda de souvenir	Recepcionista	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías
Para los casos de mensajería de documentos se permitirá el ingreso a	Recepcionista	Registro de Auditoria COVID19	Gerente Operaciones revisa



Hotel • Suites • Apartamentos

LA SABANA

Pasión. Hospitalidad. Tú.

Tel. (506) 2220-2422
info@HotelyApartamentosLaSabana.com
www.HotelyApartamentosLaSabana.com

150m norte de restaurante Rosti Pollos
Sabana Norte, San José, Costa Rica

recepción y deberá practicarse el Protocolo para Huéspedes y Visitantes			semanalmente auditorías
Para el servicio de catering del hotel, salir a recibir las bandejas al auto del proveedor. Proveedor no ingresa al hotel. Personal del hotel debe lavarse las manos antes y después de recibir las bandejas	Recepcionista / Hospitality		Gerente Operaciones revisa

Es todo.-