

# Oceano Boutique Hotel & Gallery

## Protocolo de seguridad

Oceano Boutique Hotel & Bistro  
Protocolo de Seguridad  
Seguridad para nuestros clientes  
y colaboradores

### Turismo de calidad y no de cantidad

Oceano va a aprovechar esta crisis para iniciar un proceso de cambio desde un turismo de cantidad a uno de calidad donde el valor agregado ofrecido a los clientes supere las expectativas.

### Comité de seguridad y salud

Estableceremos un comité con el cual vamos a definir las estrategias y la toma de decisiones destinadas a minimizar cada uno de los riesgos provenientes de la pandemia del Covid-19.

### Higiene y desinfección

- Oceano garantizará el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos en las áreas comunes, así mismo garantiremos su reposición y correcto mantenimiento.
- Colocaremos en espacios visibles, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y poblaciones en riesgo.
- Evitaremos compartir bolígrafos. En caso de requerirlo, se debe desinfectar tras su uso.
- Fomentaremos el pago electrónico, de preferencia sin contacto.
- Los mostradores se limpiarán y desinfectarán de forma constante, tomando en cuenta el tránsito de personas.
- Cuando el personal preste el servicio de transporte de equipaje del cliente, deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello, nuestro personal dispondrá de equipo de protección autorizado.
- En todo momento evitaremos el contacto y la manipulación de las pertenencias de los huéspedes, visitantes, proveedores, entre otros.

### Organización del personal

- En el caso de que existan turnos, éstos deben planificarse, siempre que sea posible buscaremos concentrar a los mismos empleados en los mismos grupos.
- Vamos a proporcionar EPI (equipo de protección individual) adecuados previa evaluación de los riesgos laborales.
- El personal deberá traer su uniforme limpio y empacado desde su casa y solo lo podrá utilizar dentro de las instalaciones, no podrán desplazarse fuera del lugar de trabajo portando el uniforme, esto por su seguridad propia, de los compañeros de trabajo y los clientes. La ropa de uso personal deberá guardarse en bolsa plástica para que no haya contacto entre la ropa de uso personal y la de trabajo.
- Se deberá utilizar la mascarilla cuando el puesto de trabajo y la evaluación de riesgos así lo determine y siempre que no pueda respetarse la distancia interpersonal.
- El colaborador se compromete a desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, radio de comunicación, móviles, etc.)
- Tendremos siempre uñas cortas y limpias.
- En el caso de los caballeros el vello facial no está permitido (puede ser una fuente de contaminación por quedar contenidas partículas de saliva).
- No usaremos joyas ni relojes.
- Usaremos siempre red para el cabello (Aplica para restaurante)
- No trabajaremos con heridas abiertas.
- No toseremos ni estornudaremos dentro del establecimiento o bien nos cubriremos la boca con el área del antebrazo como lo indican las autoridades de salud.
- No nos tocaremos la cabeza, nariz, ojos, boca en ningún momento.
- Nos lavaremos las manos antes, durante y después de la jornada, también antes y después de comer y de ir al baño.
- Usaremos cubrebocas en todo momento.
- En el caso del restaurante, usaremos guantes en todo momento en las áreas (Mesa de cocina, batidos) o actividades (Limpieza de mesas, montaje de platos, limpieza de áreas de alto tránsito) en que se requiera.
- No uso de celulares o artículos personales en nuestro turno de trabajo (Según aplique)
- No usar saludos de manos o cualquier otro contacto físico (abrazos o besos) que pueda ponerlos en riesgo de contagio
- En caso de presentar síntomas o riesgos dar aviso de inmediato.

Oceano Boutique Hotel & Bistro  
Protocolo de Seguridad  
Seguridad para nuestros clientes  
y colaboradores

### Áreas de uso del personal

- En el caso del comedor del personal, procuraremos aumentar los turnos de comida para que coincida el menor número posible de personas y que así podamos establecer un aforo que permita guardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- Colocaremos carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de manipular los equipos y utensilios del comedor.
- Cada colaborador debe de traer sus utensilios para sus tiempos de comida, deben ser de uso personal.

### Medidas informativas

*Le explicaremos a los clientes antes de la confirmación de reserva las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.*

- Colocaremos cartelera con las medidas preventivas implantadas y las pautas a seguir por los clientes; indicación y marcación de posiciones respetando la distancia de seguridad en recepción, en el restaurante y otras áreas comunes, así como información sobre el centro de atención medica más cercano.
- Se le informará a los proveedores y a los clientes las medidas que les afecten directamente (como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, horarios, días de recibido de productos, entre otros.)

### Servicio de recepción

- Determinaremos el aforo máximo de la zona de recepción y estableceremos las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados. En los casos en donde no pueda mantenerse la distancia entre clientes y empleados, se deberán usar de manera obligatoria la pantalla protectora o la mascarilla.
- Contaremos en la zona de recepción con solución hidroalcohólica.
- Fomentaremos el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, además vamos a desinfectar el datáfono tras cada uso en el que exista contacto.
- Mantendremos las llaves depositadas en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia de cada cliente o tras cada uso por parte de los empleados.
- El equipo informático (computadoras) y cualquier otro elemento de uso (un teléfono) deberá desinfectarse al inicio y al finalizar la jornada. En el caso del departamento de reservaciones vamos a promover el uso de auriculares o diademas individuales en todo

Oceano Boutique Hotel & Bistro  
Protocolo de Seguridad  
Seguridad para nuestros clientes  
y colaboradores

momento, de igual forma deberán desinfectarse al inicio y al finalizar la jornada

- Dispondremos de un termómetro sin contacto con el fin de realizar las comprobaciones oportunas en caso de clientes con sintomatología compatible con Covid-19.

#### Cafetería y restaurante

- Como medida general, reduciremos la manipulación o intervención del cliente. En el caso concreto del bufet, implementaremos fórmulas como el bufet asistido con pantalla de protección y/o emplatados individuales (también con pantalla de protección), entre otras.
- Eliminaremos elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos) y cualquier elemento decorativo.
- Según la capacidad de nuestras instalaciones, trabajaremos con un itinerario para evitar aglomeraciones.
- En el servicio de room service el camarero debe usar guantes, portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad y todo el material de vajilla (incluidas bandejas y cubreplatos) se higieniza mediante lavados y sanitizados.
- Definiremos un protocolo para la retirada de los utensilios, del que se informará al cliente.

#### Habitaciones

- En las habitaciones, la camarera utilizara EPI (guantes, mascarillas, uniforme, entre otros) en el proceso de limpieza y desinfección haciendo especial énfasis en las superficies de mayor contacto, tales como: control remoto, auricular, botonera de marcación de teléfono, manijas de puertas, closets y cajones, panel de control de las unidades de A/C, interruptores de luces, lámparas, utensilios de cocina, cafetera, entre otros. En el sector del baño se debe considerar el inodoro, lavamanos, regadera, puertas, entre otros.
- Reduciremos los textiles, incluidas las alfombras, en la habitación, objetos de decoración y amenities. La papelera del baño contara con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios se encontrarán protegidas.
- Se desinfectará el secador de pelo (incluido el filtro) y los ganchos.
- En caso de que un cliente solicite una plancha, una vez esta desocupada la desinfectaremos junto con el aplanchador.

Oceano Boutique Hotel & Bistro  
Protocolo de Seguridad  
Seguridad para nuestros clientes  
y colaboradores

- Eliminaremos la papeleras de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en papeleras con tapa sea la del baño y la cocina.
- No será permitido compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para la reducción del riesgo de contagio.

#### Zonas de uso común

*Disponer de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.*

- Daremos especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- Determinaremos los aforos de los distintos espacios comunes tales como área de piscina, lobby, salas de reuniones, otros
- Los baños de uso común contarán con dispensadores de papel de secado.
- Las papeleras contarán con una apertura de accionamiento no manual y dispondrán de doble bolsa en su interior.

#### Gimnasios

- Definiremos el aforo para asegurar la distancia de seguridad (también entre máquinas).
- Aseguraremos un periodo sin actividad entre sesiones para acceder a la limpieza y desinfección de la sala.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas y elementos comunes como pueden ser pesas, bolas de fitness o mancuernas, entre clientes, procederemos a su limpieza y desinfección.
- Las sesiones de entrenamiento serán de un máximo de 1 hora con 20 minutos.

#### Ascensores

- Determinaremos la capacidad máxima. Aplicaremos la norma de no compartirlas entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.

#### Área de piscina

- Definiremos el aforo para asegurar la distancia de seguridad entre sillas de tomar sol y mesas manteniendo la distancia de 1.8 metros

Oceano Boutique Hotel & Bistro  
Protocolo de Seguridad  
Seguridad para nuestros clientes  
y colaboradores



entre un grupo de sillas de tomar sol y otras, esto respetando las burbujas sociales.

#### Áreas de recreo infantiles (Trampolin)

- Aumentaremos la frecuencia de limpieza y desinfección en esta área.
- Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

#### Plan de limpieza

- Incrementaremos las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto como ascensores, lobby, baños comunes, entre otros (haremos refuerzos de limpieza cada dos horas de todas las zonas de alto tránsito)
- Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Utilizaremos productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad.
- Los carros de limpieza deberán limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.
- En las habitaciones, se debe contemplar de forma específica el aireado, el reemplazo de toallas y de ropa de cama.
- En general, se prestará especial atención a la limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

### Aprovisionamiento de materias primas

- Designaremos un espacio para la recepción de mercancías, separado física o temporalmente del resto de áreas.
- Los proveedores deberán permanecer en esta área de recepción. Tendremos a disposición solución hidroalcohólica para que los proveedores se desinfecten las manos al entrar.
- En este espacio se deben eliminar los embalajes secundarios y terciarios de las mercancías recibidas. Y se debe llevar a cabo una desinfección de aquellos embalajes primarios que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.
- Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se debe limpiar y desinfectar la zona y el personal debe lavarse las manos con agua y jabón.