



Hilton

GUADALAJARA

Protocolos
de Acción Covid-19



LA SALUD DE Colaboradores y huéspedes



Lavado de Manos y Gel Antibacterial

Es deber de todos los colaboradores del hotel lavarse las manos con frecuencia y utilizar desinfectante. Los lineamientos de los CDC recomiendan el lavado de manos con agua y jabón como método preferible. En situaciones en las que no hay agua o jabón disponible, lo recomendable es utilizar desinfectante a base de alcohol. Los dispensadores de gel antibacterial para manos incluirán no menos del 60% de base alcohol y sin contacto siempre que sea posible. Según su disponibilidad, los dispensadores se colocarán en las entradas de colaboradores y áreas claves de contacto con el huésped; esto es, áreas de recepción, lobby y entradas de colaboradores, pero también podrían incluirse en cualquier otra área como recepción, área del vestíbulo completo del hotel, entradas de restaurantes, salones de eventos, a las afueras de elevadores, albercas, áreas de ejercicio y otros áreas públicas.



Señalización en Áreas Públicas

Las autoridades sanitarias recomiendan el uso permanente del cubreboca. Asimismo se colocarán recordatorios de salud e higiene en áreas de alto tráfico dentro de la propiedad, incluyendo el área del lobby principal y se indicará la forma correcta de usar, manejar y desechar los cubrebocas.



Señalización en el Corazón de la Casa

La señalización se colocará como mínimo en las áreas de descanso para empleados y cafetería, y en otras áreas donde los colaboradores entren y salgan con frecuencia. La señalización recordará a los empleados la forma correcta de usar, manipular y desechar cubrebocas, uso de guantes, lavado frecuente de manos, forma correcta de estornudo y evitar tocarse la cara.



Cuidado de la Salud de Huéspedes y Colaboradores

Responder rápidamente e informar a las autoridades locales cualquier presunto caso de COVID-19 en la propiedad del hotel será un requisito obligatorio para todo el personal. Empleados que presenten síntomas de COVID-19 deberán permanecer en casa.

En el área de trabajo, colaboradores que detecten a un compañero o algún huésped con síntomas de COVID-19 deberán contactar inmediatamente a su gerente inmediato.

Como mínimo, los hoteles deberán seguir las indicaciones de los CDC para los empleadores y negocios, incluyendo instruir a los colaboradores el auto-aislarse por el tiempo requerido, definido por los CDC, desde el inicio de los síntomas y no presentar síntomas durante al menos tres días sin medicación.

Controles de bienestar para todos los empleados, incluidos controles de temperatura física donde sea requerido por ley, deberán llevarse a cabo.



Notificación de Casos

Los casos confirmados de COVID-19 deben informarse de inmediato a las autoridades locales correspondientes y se deben utilizar los protocolos establecidos por las mismas.

RESPONSABILIDADES DE LOS Colaboradores



Higiene de Manos

Si no usan guantes protectores, todos los colaboradores deberán seguir los lineamientos de los CDC con respecto al lavado de manos. Los colaboradores deberán lavarse las manos al menos durante 20 segundos, o el uso de gel antibacterial, después de cualquiera de las siguientes actividades:

Usar el baño, estornudar, tocar la cara, limpiar, fumar, comer, beber, manejar artículos de un huésped (identificación, efectivo, tarjetas de crédito, llaves magnéticas, etc.), después de haber tomado un descanso, antes de un turno y como necesario durante todo el turno. Cuando sea posible, los colaboradores deberán usar guantes para mayor protección y esfuerzos de higiene.

La higiene de manos adecuada, debe ser seguido antes y después de quitarse los guantes, de acuerdo con los lineamientos de los CDC.



Entrenamiento COVID-19

Todos los empleados recibirán capacitación en protocolos COVID-19 de higiene y sanitización de instalaciones recomendadas por los CDC, con entrenamiento más integral para empleados que tienen contacto frecuente con huéspedes, incluyendo ama de llaves, alimentos y bebidas, áreas públicas, seguridad, personal de operaciones, valet parking, botones e ingeniería y mantenimiento.



Equipo de Protección Personal (EPP)*

Las recomendaciones de los CDC, en conjunto con las recomendaciones federales y las regulaciones del gobierno local dictarán el equipo de protección apropiado para ser usado por los empleados. EPP, junto con la capacitación adecuada para su uso y manejo, se pondrán a disposición de cualquier empleado bajo solicitud.

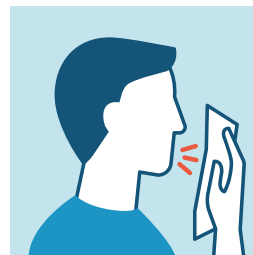
RECOMENDACIONES



LAVADO DE MANOS CON AGUA Y JABÓN O GEL ANTIBACTERIAL, POR AL MENOS 20 SEGUNDOS



SECAR LAS MANOS CON PAPEL Y DESECHAR DE INMEDIATO



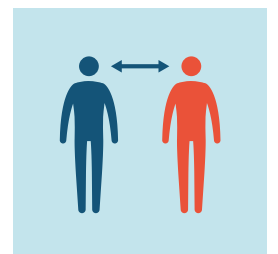
CUBRATOS Y ESTORNUDOS CON PAÑUELOS DESECHABLES O CON EL CODO FLEXIONADO, DESECHE LOS PAÑUELOS DE INMEDIATO



EVITE TOCARSE NARIZ, OJOS Y BOCA CON LAS MANOS SUCIAS



NO COMPARTA OBJETOS PERSONALES



MANTENGA UNA SANA DISTANCIA

PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y Protocolos

Los productos y protocolos de limpieza incluyen productos desinfectantes aprobados por la EPA que cumplen con los requisitos de los CDC de uso y efectividad contra virus, bacterias y otros patógenos en el aire y en la sangre.



Áreas Públicas y Espacios Comunes

La limpieza y desinfección deben ser frecuentes (múltiples veces por día) haciendo énfasis en las superficies duras no porosas, mostradores de recepción, botones, elevadores y botones de los elevadores, manijas de puertas, baños públicos, máquinas expendedoras, máquinas de hielo, llaves magnéticas y cerraduras, cajeros automáticos, escaleras eléctricas y pasamanos de escaleras, equipo de gimnasio, mobiliario de alberca y áreas circundantes; superficies de comedor y todas las áreas de descanso.



Habitaciones

Los protocolos de limpieza y desinfección requerirán que se preste especial atención a los elementos no porosos y de alto contacto que incluyen controles remotos de televisión, asientos y manijas de inodoros, puertas y manijas de muebles, manijas de grifos, mesas de noche, teléfonos, interruptores de luz, paneles de control de temperatura, despertadores, portaequipajes y pisos. Estos procesos pueden modificarse en función de los requisitos del huésped.



Lavandería

Ropa de cama, toallas y ropa blanca se lavarán en de acuerdo con las pautas de los CDC, incluido los artículos de lavado de acuerdo con a las instrucciones de cada fabricante. Cuando sea posible, lavar los artículos con el agua más caliente permitida para las prendas y secarlas por completo. La ropa blanca sucia deberá ser embolsada en la habitación para eliminar el exceso contacto mientras se transporta a la lavandería.



Elevadores de Huéspedes

Los paneles de botones se desinfectarán en intervalos regulares. Incluyendo al comienzo de turno de cada personal de limpieza y continuando durante todo el día.



El Corazón de la Casa

Debe realizarse la limpieza y desinfección de todas las áreas de alto contacto, de acuerdo con las pautas de los CDC, incluyendo al menos dos veces por día las áreas de alto tráfico.

Es conveniente y deben tenerse de manera visible, estaciones de lavado de manos y acceso a desinfectante de manos.



Equipo de Trabajo Compartido

Las herramientas y equipos compartidos deberán desinfectarse después de cada turno o transferencia a un nuevo empleado.



Protocolo de Recuperación de Habitación

En el caso de un supuesto caso de COVID-19, la habitación afectada será puesta fuera de servicio y en cuarentena. La habitación no estará disponible hasta someterse a una limpieza profunda y desinfección utilizando los productos aprobados por la dentro de las pautas de los CDC.



Alimentos y Bebidas

El servicio de A&B reducirá el contacto con las personas y se aumentará la frecuencia de desinfección de los servicios de buffet, loza y utensilios de cocina. El servicio a la habitación será reemplazado por un método de entrega sin contacto. El servicio de buffet será cancelado o limitado, pero cuando sea ofrecido, debe ser atendido por un mesero. El equipo de protección personal y los utensilios deben lavarse y cambiarse con más frecuencia. Se deben colocar artículos mínimos en las mesas para permitir una desinfección efectiva entre cada cliente, incluidos condimentos, cubiertos, cristalería, servilletas, etc.

SANA Distancia



Sana Distancia y Líneas de Espera

Según lo recomendado por los lineamientos de distancia social de los CDC, se aconsejará a los huéspedes que mantengan sana distancia de al menos metro y medio lejos de otros grupos de personas que no viajan con ellos, incluyendo cualquier área donde los huéspedes tengan que esperar para ser atendidos. Tales áreas deben estar claramente marcadas para indicar la sana distancia apropiada. De ser necesario, los muebles del lobby y de las áreas públicas deberán ser reacomodadas para promover la sana distancia.



Habitaciones

En previsión de las preocupaciones individuales de los huéspedes, el servicio de limpieza no debe ingresar a una habitación durante la estadía de un huésped a menos que se solicite específicamente o se apruebe, por el huésped, o para cumplir con la seguridad establecida de protocolos. Ama de llaves mantendrá la práctica de limpieza profunda después de una salida.



Salones de Eventos y Convenciones

Los salones para eventos, convenciones y banquetes permitirán el espacio recomendado para establecer el distanciamiento físico entre clientes basado en las recomendaciones de los CDC.



Recepción, Concierge y Servicios de Valet Parking

Los agentes de recepción deberán practicar la sana distancia incluido el uso de cualquier otra estación de trabajo para garantizar la separación entre los empleados siempre que aplicable y sea posible. El uso de la tecnología para reducir el contacto directo con huéspedes, se usará donde sea factible y donde sea posible. Además, el pago sin contacto debe ser utilizado, y cuando no sea posible, los empleados deben minimizar el contacto. El servicio de valet parking debe suspenderse, se debe hacer hincapié a que los huéspedes estacionen los vehículos por su propia cuenta. Si el servicio de valet se ofrece, se requieren desinfectar los puntos de contacto dentro del vehículo. Además, en caso de ofrece servicio de transportación deberá ser limitado y desinfectar los puntos de contacto frecuentemente.



Alberca

Los camastros deberán permitir al menos metro y medio de separación entre grupos de huéspedes.



El Corazón de la Casa

La sana distancia entre todos los colaboradores deberá ser practicada en comedores de empleados, áreas de control de uniforme, aulas de capacitación, oficinas compartidas y otras áreas de alta densidad.

Para más información acerca de las acciones que Hilton está implementando contra el COVID-19 visite:

<https://www.hilton.com/cleanstay>

<https://newsroom.hilton.com/corporate/news/hilton-defining-new-standard-of-cleanliness>

