

MANUAL DE SEGURIDAD 2020



HOTELES LUMA Y KAVIA PLUS



MEDIDAS DE
SEGURIDAD E HIGIENE

GENERAL

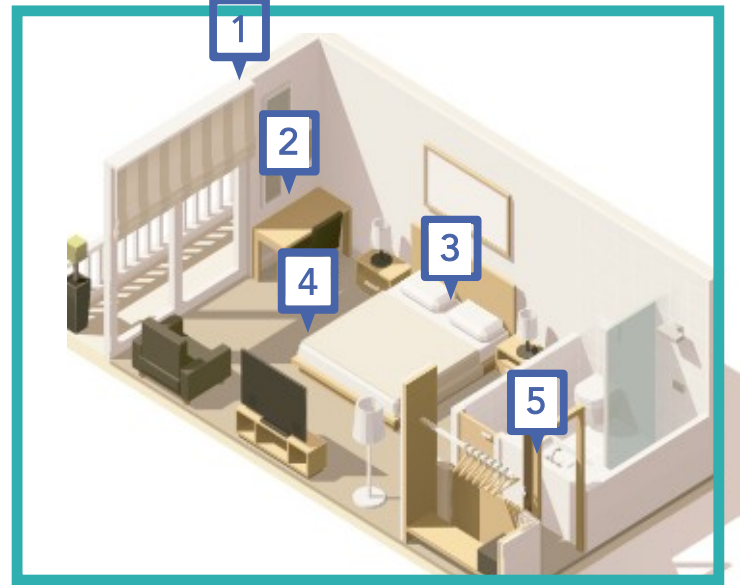
- 1 Es obligatorio mantener una distancia de 1.5 metros entre persona y persona.
- 2 Lavarse las manos por lo menos cada **30 minutos** o cada vez que sea necesario después de sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, tocar perillas, puertas o equipo, etc.
- 3 Evitar llevarse las manos a la cara y tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- 4 Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tirar el pañuelo inmediatamente y lavarse las manos.
- 5 Bañarse y usar ropa limpia diariamente.
- 6 Se prohíbe el saludo de mano, beso o abrazo.
- 7 Los teléfonos celulares tendrán que desinfectarse con una toalla húmeda desinfectante mínimo cada **60 minutos** o cada vez que sea necesario.
- 8 Ante cualquier pregunta sobre la contingencia epidemiológica, evitar comentarios u opiniones personales e informar que se están implementando medidas preventivas para resguardar la seguridad de todos.
- 9 El piso se marcará con viniles para indicar la distancia que debe haber entre persona y persona en los lugares donde se acostumbra a hacer filas.
- 10 Áreas Públicas limpiará oficinas internas y externas únicamente al cierre utilizando **Bactericide**: 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.
- 11 Implementar el uso de guantes para acciones específicas como: doblar toallas, doblar servilletas, limpiar plaqué y cristalería, entrega de petit four. Asegurarse de no interrumpir la actividad para aprovechar el uso.
- 12 El uso de cubrebocas es obligatorio para todos nuestros colaboradores.
- 13 Los colaboradores deberán reportar a RRPP si notan a algún huésped con síntomas y a Capital Humano en caso de que sea un colaborador.
- 14 Asignar una area para realizar briefing de cada departamento, asegurándose de tener espacio suficiente para respetar la sana distancia entre los participantes.
- 15 Se suspende el servicio de máquinas expendedoras de productos.
- 16 Cada area deberá asignar a 1 responsable dedicado a ASEGURAR la correcta implementación de todas las nuevas acciones de Sanidad.
- 17 Proveedores, concesionarios, así como cualquier persona que ingrese al hotel que no sea huésped, entrará por el acceso de personal con la debida sanitización de cuerpo completo, calzado y toma de temperatura.





AMA DE LLAVES

- 1 Limpiará y desinfectará con **Bactericide** todos los objetos de uso como: mesa desayunador, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, puerta de minibar o dispensador de licores, apagadores, barandales, tent cards, teléfonos, caja de seguridad, control de TV, etc.
- 2 Garantizará el cambio de todos los blancos en cada salida, incluyendo ropa decorativa - pie de cama y almohada boudoir - y protectores tanto de almohadas como colchón.
- 3 En cada limpieza de salida, se deberán desinfectar los colchones a base de vapor seco y/o **Bactericide**.
- 4 Se nebulizarán con **Bactericide** todas las habitaciones en cada salida y se cerrará la puerta con un sello de habitación sanitizada.
- 5 Es obligatorio el uso de careta plástica; la cual deberá lavarse y desinfectarse correctamente.
- 6 Se asegurará de contar con gel desinfectante en carrito para usarlo después de cada limpieza de habitación.
- 7 Entregará un kit de productos de higiene personal para huéspedes en cada check-in.
- 8 Se eliminará temporalmente la pluma y pad de habitaciones. Se colocan Codigos QR en Habitaciones





ÁREAS PÚBLICAS

- 1 Limpiará con **Bactericide** cada 3 horas o cada vez que sea necesario las superficies, equipos u objetos que se manipulan frecuentemente como:
 - Chapas de puertas, manijas, apagadores, pasamanos de escaleras, barandales, teléfonos, controles remotos y botones de elevadores
 - Escritorios de servicio, brazos de sillas etc
 - Mobiliario en sanitarios
- 2 Se deberá tener especial atención en Gimnasio, asegurándose de desinfectar los equipos de manera constante y permanente.
- 3 Se colocarán estaciones de **gel antibacterial** distribuidas en el hotel, así como en el acceso a restaurantes y en recepción.
- 4 Al cierre de las albercas, se nebulizará con **Bactericide** toda el área para desinfección general de camastros y cojines.
- 5 Se separarán las camas balinesas y los camastros de 2 en 2 respetando la sana distancia.
- 6 Se nebulizarán los Camastros antes y después de cada uso con **Bactericide**.



AYB



- 1 Es mandatorio el uso de gel desinfectante para todos los huéspedes que ingresen al restaurante .
- 2 Se eliminan los buffets con Comida Al Aire, Se coloca una tapa Transparente y Personal Autorizado sirve al Cliente lo que escoja.
- 3 Se reduce el aforo de los restaurantes al 50% de su capacidad actual o lo necesario para respetar la sanadistancia.
- 4 Limpiará las mesas con **antibacterial autorizado**
- 5 Cambiará manteletas o mantel y servilletas por limpios cada servicio.



AYB



- 6 Lavará y desinfectará con **cloro** las charolas y manteletas después de cada servicio.
- 7 Desinfectará con **antibacterial autorizado** asignado para limpieza de mesas: mesas, los brazos de las sillas y centro de mesa al finalizar cada servicio.
- 8 Desinfectará los menús de restaurantes, snack y bebidas después de cada uso con **antibacterial asignado a superficies**.
- 9 Desinfectará los saleros y pimenteros después de cada servicio con un **antibacterial asignado para uso exclusivo de superficies en contacto directo con los alimentos**.
- 10 Se implementará pausa de **lavado de manos cada 30 minutos** en todo el personal de cocina, servicio y bares de manera obligatoria.
- 11 Se evitará todo tipo de montaje de alimentos de auto-servicio, todo deberá ser tapado y servido por personal autorizado directo
- 12 Se implementará un menú para que el huésped pueda visualizarlo desde el otro lado de la línea de Buffet
- 13 Restaurante deberá ofrecer toallas húmedas a los huéspedes para desinfección de celular.
- 14 Se simplifica el montaje de las mesas para lo estrictamente necesario en cuanto a loza, cristalería y plqué.
- 15 Para el personal en área de descamoche es obligatorio el uso de careta plástica; la cual deberá lavarse y desinfectarse correctamente.
- 16 En comedor de colaboradores, habrá cocinero asignados a repartir los alimentos por persona, no habrá auto-servicio.



- 1 Limpiaré y desinfectaré con **cloro** las barras de los bares cada **30 minutos**: Área de bares y alberca en caso de KAVIA PLUS.
- 2 Se suspenden de manera temporal servicio de los Bares en En los Hoteles para evitar acumulamiento de gente, todo el servicio será a través de los meseros.

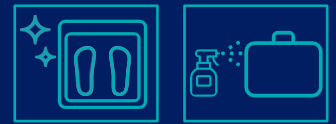
BARES





BELL BOY

- 1 Ofrecerá y suministrará gel desinfectante a todas las llegadas después de bajar de algún vehículo: autobús, taxi o coche particular.
- 2 Limpiará y desinfectará con **SANI 950** cada **30 minutos** todos los objetos de uso común, equipo o superficies como pódium, escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapicero, tabletas, etc.
- 3 Se suspende de manera temporal el servicio de Bebidas de Bienvenida.
- 4 Al recibir a un nuevo huésped, se le informará que se desinfectarán sus maletas.
- 5 Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes para zapatos en acceso a huéspedes.



TALENTO HUMANO



- 1 Comunicará y actualizará el protocolo de actuación de Jefes de áreas.
- 2 Coordinará el proceso de **limpieza y desinfección cada 30 minutos** en: Sala de espera de colaboradores, sala de Reuniones ubicado en Planta baja Hotel Luma y Planta alta en Hotel Kavia Plus
- 3 Supervisará el uso de **gel desinfectante** en el reloj checador antes de que los colaboradores inicien labores y el lavado de manos antes de ingresar a los comedores.
- 4 Coordinará la firma de compromiso de todos los colaboradores para seguir las nuevas medidas de Sanidad.
- 5 Se asegurará de cumplir los cursos de Sanidad programados para todos los colaboradores.





DIRECCION DE OPERACIONES

- 1 Será responsable de mantener informados a los colaboradores al 100% con respecto a las acciones de Sanidad.
- 2 Se asegurará de contar con los químicos y el equipo necesario para llevar a cabo dichas acciones.
- 3 Supervisarán la aplicación de las acciones mencionadas en el documento.
- 4 Activará y coordinará el procedimiento de Control de Enfermedades Contagiosas si se presenta UN CASO CONFIRMADO.
- 5 Implementará una guardia de monitoreo en comedor de colaboradores y baños para revisar que los colaboradores se laven las manos.



- 1 Se montará una estación de gel antibacterial al acceso de cada llegada Grupo ESPECIAL.
- 2 Se asegurarán de respetar la sana distancia en los Site inspections.
- 3 Coffee breaks en grupos o reuniones deberán servirse por un mesero, no auto-servicio.

GRUPOS VENTAS



LAVANDERÍA EXTERNA

- 1 En lavanderías se garantizarán las temperaturas y productos adecuados para desinfección de blancos.
- 2 Todos los cestos se desinfectarán después de vaciar su contenido para garantizar la inocuidad.
- 3 El transporte de lavandería será sanitizado antes y después de cada carga y descarga de blancos.
- 4 Todo el staff de lavandería deberá contar con todos los productos básicos de protección: cubrebocas, guantes y careta protectora.





MANTENIMIENTO

- 1 Reforzaré la aplicación y revisión del correcto nivel de **cloro** en albercas y. Cisternas Edificios.
- 2 Sanitaré todas las áreas a través del A/C con desinfectante.
- 3 El uso de caretas de plástico es obligatorio para los operadores de cuarto al acceder a las habitaciones.
- 4 Después de cada uso de equipo audiovisual de micrófonos, audífonos y equipo de contacto se deberán desinfectar correctamente.
- 5 Los operadores de cuarto o personal de mantenimiento se lavará las manos y/o usará **gel desinfectante** antes de ingresar y al salir de las habitaciones.
- 6 Aplicaré **sanitizante HDS-101** en las manejadoras y ductos de áreas comunes.
- 7 Realizaré limpieza profunda en todas las salidas con los químicos establecidos y limpieza de A/C con **SaniAC**.





RECEPCIÓN HOTEL LUMA Y KAVIA PLUS

- 1 Después de cada servicio, el recepcionista limpiará y desinfectará con **SANI 950** todos los objetos, equipos y superficies que hayan estado en contacto con el huésped: escritorios, equipos de cómputo, aparatos telefónicos, lapiceros, tijeras, etc. y posteriormente se aplicará gel desinfectante en las manos.
- 2 Se asegurará de tener disponible gel desinfectante en su escritorio o barra y le solicitará al huésped su uso antes y después del check-in.
- 3 Durante el check-in aplicará la Declaratoria de Salud y solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva. En caso de presentar síntomas, se activa el protocolo de Caso Sospechoso.
- 4 El staff de recepción usará gel desinfectante o se lavará las manos con agua y jabón cada vez que sea necesario o por lo menos cada **30 minutos**, o después de cada contacto con un huésped.
- 5 Se instalará una **mampara acrílica** en todas las recepciones y escritorios como protección adicional.
- 6 Se cancelará la entrega de toallas húmedas en llegada y check-in.



RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS ALMACENES



- 1 Se desinfectará todo el producto en recepción de mercancía a la llegada del hotel antes de que entre en nuestras bodegas.



ADMINISTRATIVO



- 1 Se aplica la revision de cada Persona en Tunel de Sanitacion(Temperatura,Gel, Cubreboca)
- 2 Limpiará y desinfectará con SANI 950 Centro de Trabajo (Mesa Equipos) cada **30 minutos**:
- 3 Se suspenden de manera temporal area de servicio Cafe.
- 4 El Departamento de Sistemas debe Limpiar cada 30 minutos Impresoras y equipos de uso comunitario

- 1 Supervisaré el uso de **gel desinfectante** por colaboradores, proveedores y visitantes previo ingreso a la empresa.
- 2 En casetas cercanas al comedor de colaboradores supervisaré y solicitaré el lavado de manos antes de hacer uso de las instalaciones.
- 3 Se instale tipo y se asegurará del correcto funcionamiento y uso mandatorio del túnel sanitizante al acceso de colaboradores por caseta de entrada Hotel
- 4 colaboradores(Gel Antibacterial,control Temperatura,cubreboza).
- 5 Se asegurará del uso correcto de los tapetes desinfectantes de zapatos al acceso de colaboradores.

Se asegurará del uso correcto de la cámara térmica o termómetro al acceso de loscolaboradores.

SEGURIDAD





SPA Y CONCESIONES EXTERNOS

1 En la Concesion el vendedor o recepcionista

solicitará permiso a cada uno de los huéspedes para tomar la temperatura como medida preventiva. En caso de presentar los síntomas oficiales, se le informará a Director de operaciones para invitar al huésped a pasar a valoración con el médico del hotel.

2 Personal de Ika Concesion se asegurará de limpiar con **SANI 950** cada 3 horas o cada vez que sea necesario todas las superficies, equipos u objetos que se manipulan frecuentemente como chapas o manijas de puertas Mesas, apagadores, pasamanos, barandales, teléfonos, tablet de

3 comentarios.

El mobiliario de las estaciones de Trabajo se limpiarán y desinfectarán después de cada servicio.

4 Se establece un máximo de aforo en áreas de de espera para asegurar la sana distancia.

5 El uso de cubrebocas será obligatorio en todos los servicios

6 Se colocará una pastilla sanitizante en el A/C de las cabinas para desinfectar el área.

7 Se desinfectará la recepción después de brindar servicio a cada huésped.

8 El staff usará gel desinfectante o se lavará las manos con agua y jabón cada vez que sea necesario o por lo menos cada **30 minutos**, o después de cada contacto con un huésped.

1 Se asegura del buen funcionamiento de las máquinas lavalozas y lavavasos en Cafeteria Luma Y Kavia Plus revisando constantemente que se alcancen las Temp.

2 En comedor de colaboradores, se entregará el plaqué a cada persona para evitar el contacto con los contenedores o deberán prepararse sets que estén listos para usarse.

STEWARD

