

<b>PROPIEDAD</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCION</b>
HOTEL PUNTA TEONOSTE	RIVAS	PUENTE LAS SALINAS, 5 KM CAMINO HACIA ASTILLERO, MUNICIPIO DE TOLA, DEPARTAMENTO DE RIVAS
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
<b>GERENCIA</b>		
	Reuniones y Briefing	Se realizarán con la debida distancia de 2 mts. o virtualmente
<b>RRHH</b>		
	Inducción	Se incluye dentro de inducción informacion general del Covid-19
	Entrenamiento	Se entrena al staff como usar mascarillas de tela. Se entrena a staff como usar guantes.
	Entrada De personal o proveedores	Gel en la sala de estar de los colaboradores
		Bandeja de alcohol
	Reloj marcador	Se mantiene distanciamiento entre colaboradores y proveedores marcados con lineas
		Se mantiene distanciamiento entre colaboradores al momento de marcar
	Uniformes	Se quedan en hotel y son lavados en el hotel
		Se establece puesto de ropería y lockers disponibles por persona
	Back of the house	Se mantiene al día los mensajes en los murales ahora dedicados al Covid19
	Comedor	Se hacen turnos-horario para que no tengamos más de 03 personas en comedor
		Se coloca estación de gel en la entrada
		Se limpian con alcohol el sitio (silla y mesa) donde cada colaborador tomo sus alimentos. Se desinfectan los utensilios y cubiertos usados.
	Baños colaboradores	Instalación de estación de Gel
		Se desinfecta constante de baños, lavabos, tocadores y dispensadores de toallas de papel.
		Se revisa el suministro de jabón y toallas de papel en cada limpieza. Se desinfectan los manuales y cerrojos de puertas.
Se desinfectan los botes de basura con frecuencia. Se desinfectan las puertas de los lockers y bancos de vestidores entre cada turno.		
<b>ADMINISTRACION</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	Compras	Distanciamiento con proveedores no más de 1 en oficina y con tapa bocas
	Almacén	Tanto el colaborador como el repartidor deberán usar equipo de protección personal EPP.
		Cuando corresponda, se retira y se remueven los empaques de cartón antes de almacenar la mercancía, y antes del procedimiento de desinfección de esta. Las áreas de almacenamiento, incluyendo puertas y estantes deben ser limpiadas frecuentemente
<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
		Las reuniones previas al turno deberán realizarse en áreas que permitan un distanciamiento apropiado entre los colaboradores. En medida de lo posible se evita trabajar en parejas. Se desinfectar materiales usado, sobretudo al momento de cambio de usuario Se revisa trabajos de contratistas con máscara y distanciamiento Los colaboradores deberán minimizar el contacto con los huéspedes mientras se realizan labores de mantenimiento. Cuando una habitación esté ocupada, el colaborador deberá ofrecer regresar en un horario alternativo.
<b>VENTAS</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	Inspecciones	Las inspecciones y recorridos de ventas deberán hacerse de manera virtual o de ser presenciales deberá respetarse el distanciamiento durante todo momento.
<b>OTROS</b>		

<b>Transporte Shuttle</b>	<b>Gel en vehiculo</b>	Se desinfecta el interior y exterior del vehiculo después de cada viaje
		Se limpia las agarraderas de maletas antes/despues que el chofer toca la maleta
<b>Seguridad interna</b>	<b>Equipo de protección</b>	Se usa máscaras, gel.
		Se aplica gel en las manos de los que entran por seguridad de la puerta
		Se abren las puertas para evitar que el cliente lo haga
<b>Equipo</b>	<b>Dispensadores</b>	Se han comprado y colocado dispensadores
<b>Estacionamiento</b>	<b>Puerta entrada</b>	Estación de gel disponible
<b>Recepción</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Recepción</b>	Se pone línea para distanciamiento 1.5 mts
		El recepcionista siempre utiliza tapa bocas
		Se mantiene aerosol con alcohol para desinfección áreas y recepción cada hora y cambio de turno computadoras, teléfonos, posts.
		Gel puesto en la recepción
		Se revisa el distanciamiento entre huéspedes
	<b>Check in</b>	El Recepcionista usa guantes y si toca algo del cliente CC o ID tiene que cambiar guantes
		Se mantiene distancia siempre
		El lápiz que usa el cliente para firmar se desinfecta inmediatamente
		La tarjeta de crédito que el cliente introduce ò acerca a POS
		Se usan fraseología do not disturb en caso que no desee tener visitas de nadie
	<b>Check out</b>	Se solicita email para comunicación durante estadía y envió de la factura al momento de check out
		Para mantener el contacto al mínimo, se debe alentar al huésped a evitar papeleo durante su salida
		Se debe proveer un contenedor con etiqueta en la recepción para las llaves usadas de las habitaciones
		Al momento de recibir la llave debera desinfectarse, tambien antes de ser entregadas a otro huésped.
<b>áreas publicas</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Lobby</b>	Se retira todo lo que es papel del área revistas material promocional
		Señalización de hotel promoviendo el distanciamiento y el uso del alcohol gel
		Se colocan sillas de la manera que haya distancia
<b>Ama de llaves</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Equipos de limpieza</b>	Cada carro deberá de tener su propio desinfectante de manos.
		Las herramientas y equipo compartido deberán ser desinfectado antes y después de cada turno, o cada vez que el equipo sea asignado a otro colaborador / camarista
		Los uniformes deben se limpian de acuerdo con las directrices
	<b>Habitación</b>	Se realizà limpieza durante estadía solo si el cliente lo solicitara.
		Se limpiará 3 días o 24 horas después de la salida del huésped
		Se limpiara muebles y otros con jabón o si no se puede con vapor.
		La ropa de cama de los huéspedes se debe entregar y retirar de las habitaciones mediante un proceso para eliminar el exceso de contacto mientras se transporta la ropa a la lavandería (considere una bolsa de un solo uso).
		Se debe evitar sacudir la ropa al retirarla de las camas.
		Los protectores de almohadas, fundas, edredones y fundas de edredones deben lavarse y las fundas de colchón de plástico deben limpiarse.
		Toda la ropa de cama debe reemplazarse en las estancias de los huéspedes, ya sea que se haya utilizado o no.

		Las almohadas y mantas adicionales almacenadas en los armarios de las habitaciones deben retirarse y estar disponibles para los huéspedes.
		El papel higiénico y los artículos de tocador se reemplazan con artículos nuevos en las estancias de los huéspedes.
		Las habitaciones deben ser ordenadas y todos los artículos no esenciales deben retirarse (bolígrafos, blocs de notas, directorio de servicio al huésped, literatura religiosa, guías turísticas locales, <del>menú de Servicio a la habitación cojines colchas decoraciones</del>
		El letrero de No molestar se limpian y se desinfecta.
	<b>Desinfectar</b>	Se desinfectan ganchos, plancha planchador, hairdryer (sin bolsa) cafetera filtros de aire
	<b>A solicitud</b>	Se proveera café, productos minibar, botellas de agua, batas, pantuflas productos minibar, almohadas adicionales, colcha todo empacado en plástico.
<b>Elevadores</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
<b>Área Piscina</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Muebles/sofás</b>	Se realiza cambio de ubicación de muebles para distancia
	<b>Piscina</b>	Los productos de limpieza para muebles deben estar disponibles para uso de los huéspedes y usuarios
		Se colocan estands con sanitizante industrial de manos o unidades de desinfectante de manos montadas en pared que deberán ser colocadas
<b>Servicio a habitación</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Servicio a habitación</b>	Para los huéspedes que necesiten servicio de limpieza o mantenimiento, esto debe programarse para cuando el huésped no está presente en la habitación.
<b>Concierge</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Concierge</b>	Se recomienda la comunicación electrónica/digital entre colegas e invitados
<b>Business Center</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Centro de negocio</b>	Se coloca Alcohol Gel para los usuarios y huéspedes en este lugar.
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
<b>Banquetes</b>		
	<b>Contrato</b>	Se Incluye en el contrato opción de montaje normal firmado por el cliente para quitar responsabilidad
	<b>Montaje</b>	Se considera la capacidad de todos los salones que permitan adherirse a los controles de distanciamiento social.
		Se considera la posibilidad de dejar 1-2 asientos en montaje salones
		Durante los descansos de las reuniones y cuando sea posible, las mesas y sillas se desinfectan.
		Se asegura en las salas de reuniones se disponga de una cantidad adecuada de cubos de basura para la eliminación de pañuelos u otros desechos.
	<b>A Y B</b>	Se considera la opción de entregar comida preparada para llevar.
		Eliminar las instalaciones para la preparación de bebidas en las áreas de descanso para evitar la congestión. Proporcionar múltiples estaciones de bebidas dentro de los salones, de manera que la congestión se limite alrededor de estas áreas y se limite a esas salas.
	<b>Desinfectar</b>	Se desinfecta el suelo y los cubos de basura cada dos horas en cada salón, siempre que sea posible
		Se desinfectan las mesas y sillas antes y después del evento
		Se desinfectan las manijas de las puertas antes, durante los descansos y después de la reunión
<b>Restaurante y Bar</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
		El anfitrión debe limpiar y desinfectar y/o desinfecta el teclado y el teléfono después de cada uso y limpiar y desinfectar y/o desinfectar el pódium del anfitrión por lo menos 1 vez por hora
		Todo el personal usa tapa bocas y guantes

	<b>Hostess</b>	<p>Se coloca dispensador de Alcohol en gel en la entrada.</p> <p>El anfitrión lleva a los invitados a la mesa siguiendo cualquier patrón de dirección/tráfico determinada y no ofrecerá asistencia de asiento (sacando la silla).</p> <p>Tras el saludo, el personal debe comunicar verbalmente las expectativas en torno a un modelo de servicio optimizado</p>
	<b>Montaje</b>	<p>No deben preparar las mesas; todas las mesas deberán permanecer completamente despejadas</p> <p>Los cubiertos se enrollan en la parte trasera de la casa, siguiendo las medidas sanitarias adecuadas (lavado de manos, guantes, mascarillas, etc.)</p> <p>Se elimina bufete</p> <p>Tostadora y corte de panes sin manipulación del cliente solo por medio de cocina</p> <p>Panes empacados en plástico</p> <p>Los cubiertos se entregan al mismo tiempo que los alimentos debidamente enrollados.</p>
	<b>Desinfectar</b>	Las mesas y sillas (incluidos los taburetes y las periqueras) se desinfectan y se limpian al abrirlas, cerrarlas y entre cada uso de
	<b>Pedido</b>	<p>Los menús digitales podrán ser visualizados a través de código QR para poder ser apreciados en los celulares de los propios clientes.</p> <p>Si el mesero está tomando una orden en la mesa, se respeta una distancia segura para los huéspedes</p> <p>Las estaciones de Punto de Venta compartidas se limpian y desinfectan después de cada uso</p> <p>si el cliente quiere un jugo natural o algún coctel que la copa o vaso vaya con tapa vaso o plástico</p>
	<b>Entrega de comida</b>	<p>Los camareros utilizan bandejas para llevar los artículos a la mesa, limitando el contacto con los platos</p> <p>Todos los artículos de comida deben entregarse cubiertos, como una señal adicional de seguridad (en ocasiones en empaque desechable).</p> <p>Los meseros deben colocar los alimentos entregados directamente sobre la superficie de la mesa o de la barra con un rollo de cubiertos</p> <p>Se estimulara la opción de comida para llevar a la habitación, sin costo adicional</p>
<b>Bar</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
	<b>Montaje y servicio</b>	<p>Los portavasos no están permitidos, las servilletas de cóctel son aceptables como de uso único</p> <p>Se coloca agua o hielos en una vasija en la mesa para que los huéspedes se sirvan a sí mismos. Cada vasija se lava y se desinfecta entre cada uso.</p> <p>Los bárman deben usar pinzas para adornar las bebidas</p> <p>Si se solicita, las pajillas están disponibles con envoltura individual</p> <p>Se mostrará el certificado Covid-19 Serve Safe de forma destacada del gerente del sitio, dando fe que el personal está correctamente inducido, esto para aumentar la confianza en la experiencia del servicio.</p> <p>Reducir la interacción del servicio para asegurar un contacto mínimo. Los meseros deben visitar la mesa 2 minutos después de la entrega de la comida y una vez durante la misma. El mesero debe permanecer visiblemente disponible cuando el huésped le pide ayuda.</p> <p>Durante las horas no laborables la zona del restaurante y del bar debe estar cerrada o acordonada para reducir la contaminación cruzada</p>
		Elimine la porta cuenta. La cuenta es entregado con un pedazo de papel individual y un bolígrafo desinfectado

	<b>Pago</b>	La máquina de tarjetas de crédito debe ser desinfectada por el caiero entre cada uso.
		Los bolígrafos se desinfectan entre cada uso
		Hemos optado por las transacciones con recibos sin papel (por ejemplo, correo electrónico) cuando estén disponibles, pero se deben tener recibos de papel a petición.
	<b>Meseros</b>	El espacio esta muy organizado y contiene sólo los elementos esenciales
		Los meseros se lavan las manos al entrar en la cocina y después de manipular los platos sucios.

Room service	<b>ITEM</b>	<b>ACCION</b>
--------------	-------------	---------------

		La orden de los huéspedes se toma acorde a nuestro procedimiento operativo normal
		Se le informa al huésped de la cantidad total que se cargará a la habitación, que incluye el cargo de los alimentos y la propina, se le comparte que lo hacemos para apoyar la entrega sin contacto y obtenga confirmación verbal para facturar la cantidad especificada.
		Los meseros no deben entrar en la habitación de los huéspedes en ningún momento
		Se asegura que haya una copia del recibo del huésped en la bolsa o en la mesa del carrito.
		Todas las bebidas son en botellas o latas de una sola porción.
		Nos aseguramos de que todas las bebidas estén refrigeradas cuando sea apropiado.
		Proporcionamos servilletas biodegradables adicionales. Proporcionamos toallitas de un solo uso a base de alcohol con al menos 70% de alcohol
		Se contacta via telefónica al huésped una vez que la comida esté lista, para avisarle que la orden está en camino a la habitación
		Tocamos la puerta y se anuncia la llegada de la orden para asegurarse de que el huésped la escuche. En ninguna circunstancia entramos en la habitación del huésped.
		Nos aseguramos de que el distanciamiento social se mantiene en todo momento y siga todos los requisitos de la ley local.

**Es muy importante que el cliente vea lo que estamos haciendo con la limpieza y desinfección para que se sienta seguro en el Hotel. Si hay limpieza o desinfección después de atender cada cliente no importa la espera de 2 min, te lo va a agradecer.**