

# PROTOCOLO DE OPERACIÓN

BANQUETES

VIAJA  
con confianza 

POSADAS.<sup>®</sup>

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RECOMENDACIONES A CLIENTES	2
DISPOSICIONES GENERALES	3
AUDIOVIDUAL & MOBILIARIO	4
INSTALACIONES	5
TIPOS DE MONTAJE	
AUDITORIO	6
ESCUELA	6
MEDIA LUNA	7
HERRADURA	7
IMPERIAL	7
COCTEL	8
BANQUETE	8
MENAJE DE MESA	9
ALIMENTOS Y BEBIDAS	
RECESO DE CAFÉ	10
SERVICIO EMPLATADO	11
CANAPÉS	12
BUFFET	13
EQUIPO DE PROTECCIÓN	14

# INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la situación global que actualmente vivimos, debemos aprender a adaptarnos.

Por este motivo, en todos nuestros hoteles hemos trabajado de manera constante en la capacitación de todos los colaboradores, cuidado de nuestras instalaciones, implementación y seguimiento de los más estrictos protocolos y procedimientos de manejo higiénico de alimentos, limpieza, sanitización y desinfección de nuestras áreas públicas en conjunto con proveedores de reconocimiento mundial como lo es **3M**, con el objetivo primordial de garantizar a todos nuestros huéspedes, socios y clientes la tranquilidad de **Viajar con Confianza**.

*Dirección de Operaciones.*

## RECOMENDACIONES A CLIENTES

### REGISTRO DE ASISTENTES



Se recomienda a los clientes y/o coordinadores realizar un **Pre-Registro de asistencia** a través de las plataformas digitales de su preferencia, esto con la finalidad de evitar aglomeraciones al momento del inicio de una sesión y/o evento.



Se recomienda a los clientes contar con una **base de datos** de todos los asistentes, que contenga información de antecedentes médicos generales, información de vuelos y transportaciones locales, esto con el objetivo de que en caso de presentarse un asistente con sintomatología COVID-19 se cuente con esta información.

### MATERIAL IMPRESO

Con la finalidad de **minimizar el intercambio de artículos** entre asistentes, se recomienda a los clientes evitar entrega de material impreso, souvenirs y/o giveaways durante las reuniones presenciales, en caso de realizarlo, el cliente deberá asegurarse de seguir los protocolos de desinfección de los mismos antes de entregar a sus invitados.



## DISPOSICIONES GENERALES

### TEMPERATURA CORPORAL

Como medida de seguridad, **se tomará la temperatura corporal a todos los asistentes**, a través de termómetros láser y/o cámaras infrarrojas.



### EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

Por disposiciones gubernamentales, será necesario el **uso de equipo de protección personal (cubrebocas)** por parte de todos los asistentes a los diferentes eventos de grupos y convenciones.

### SEÑALETICA E INFORMACIÓN GENERAL

Estarán colocados en diferentes puntos visibles **carteles y señaletica** que mencionen aspectos básicos de higiene y protección sanitaria.

Se deberán de realizar **anuncios informativos** antes del inicio de cada evento para dar a conocer a todos los asistentes sobre lineamientos de higiene, uso de gel antibacterial y mantener sana distancia de acuerdo a los requerimientos gubernamentales locales y políticas del hotel.

Para **montajes de exposiciones**, se deberán de seguir las reglamentaciones locales de mantener una distancia mínima de 2.5 metros entre expositor y asistente.





Equipo Audio-Visual deberá ser sanitizado antes de cada uso.

Micrófonos deberán ser colocados de manera **individual por asistente** en presidium.

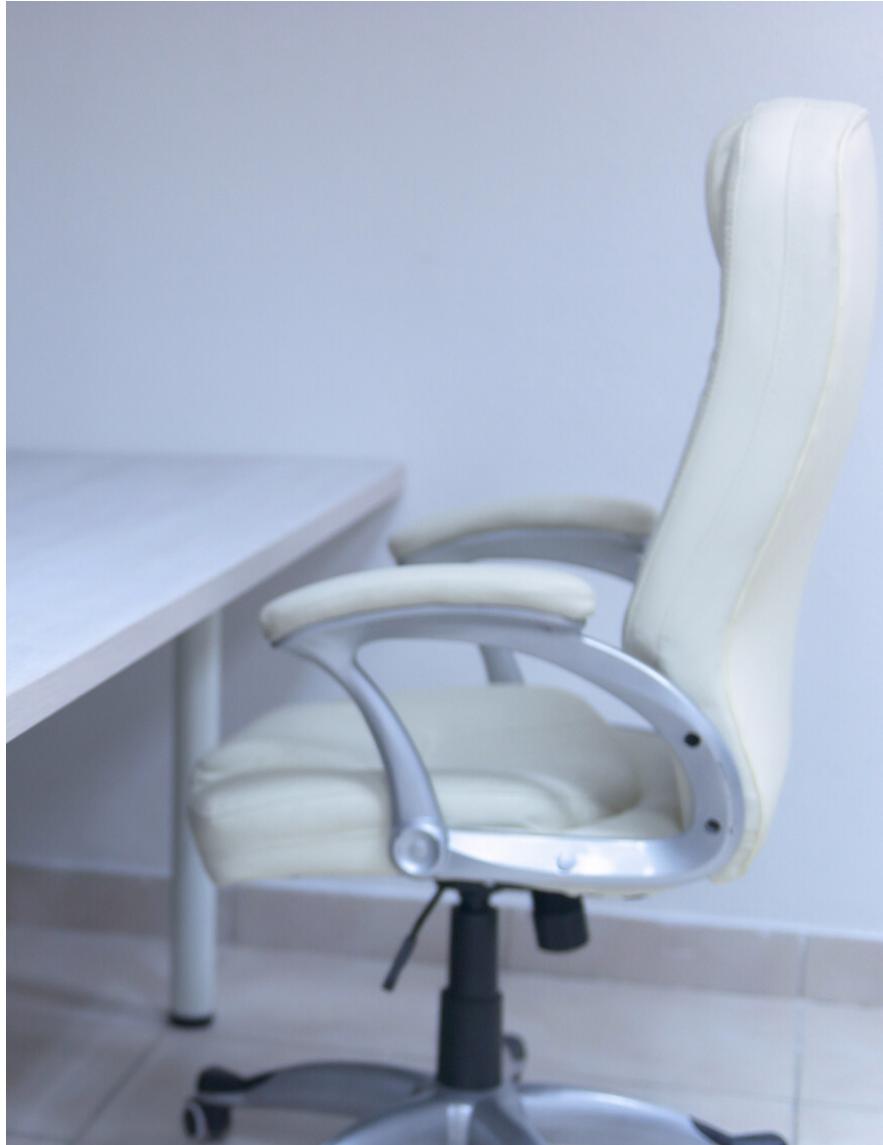
A todos los micrófonos se les deberá colocar almohadilla protectora para minimizar contacto directo.

## AUDIOVISUAL - MOBILIARIO

Aspersión diaria en áreas de bodegas de mobiliario para mantenerlo sanitizado antes de cada uso.

Desinfección de mobiliario con los productos **3M** antes de cada uso, siguiendo la dosificación y procedimientos de acuerdo a proveedor y/o fichas técnicas.

Uso en todo momento de **equipo de protección para manipuladores** de equipo de operación, mobiliario y/o equipo audiovisual, consistente en **guantes, cubrebocas y careta de protección**.





## INSTALACIONES

### BAÑOS

Colocación de dispensadores (**automáticos de preferencia**) con gel antibacterial.

Colocación de toallas desinfectantes.

Limpieza y sanitización constante (cada 30 minutos o antes de requerirse) con los productos **3M** autorizados.

Manejo de toallas desechables para secado de manos



### FOYER

Colocación en accesos de dispensadores (**automáticos de preferencia**) con gel antibacterial.

Colocación de estaciones con toallas desinfectantes, **con mayor prioridad en los costados de puertas y/o elevadores y junto a teléfonos para huéspedes**.

Deberán retirarse de vestíbulos de baños y/o foyer papelería y plumas (bolígrafos) de cortesía.

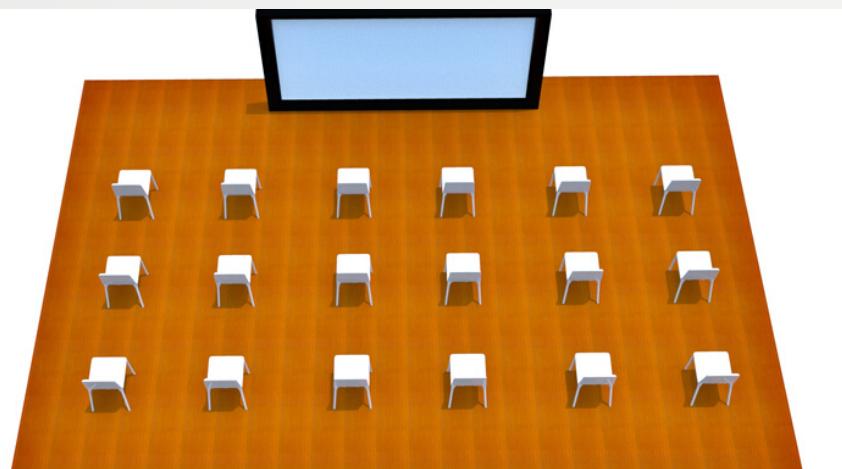
### BOH (BACK OF THE HOUSE)

Mantener en todo momento las áreas de BOH limpias y desinfectadas de acuerdo a procedimientos establecidos (*lavado de áreas con jabón antibacterial y posterior aplicación de productos 3M para la desinfección de equipos y superficies*).

Evitar almacenaje de equipo no necesario para montaje de grupos y convenciones.

Colocación de señalética de procedimientos y protocolos para apoyo visual a colaboradores.

## TIPOS DE MONTAJE



### AUDITORIO

De acuerdo al volumen de cada sala de juntas y/o salón, considerar una persona por cada 2 metros cuadrados.

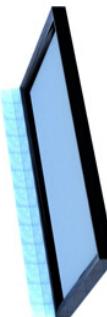
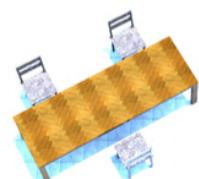
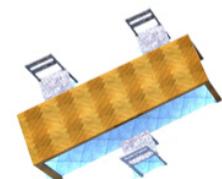
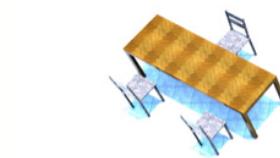
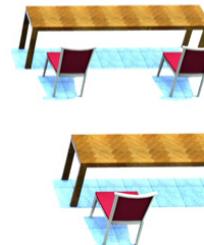
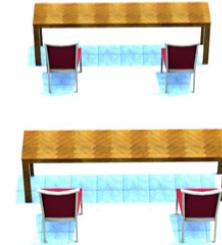
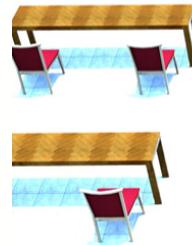
### ESCUELA

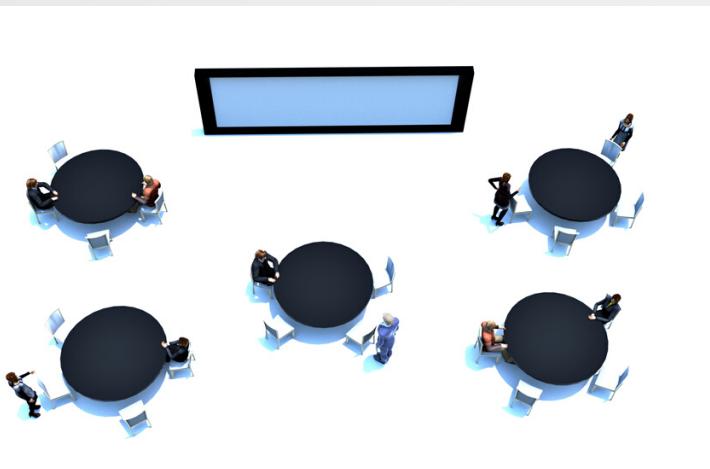
Mantener una distancia mínima entre cada asistente de 1.5 metros.

Montaje máximo de 03 personas por tablón rectangular de 2.40 x .075 mts, colocación de sillas en zig-zag (*2 de un lado y 1 del otro lado*)

Montaje máximo de 02 personas por medio tablón rectangular de 2.40 x .45 mts.

Estas condiciones aplican también para montaje de presidium.





### MEDIA LUNA

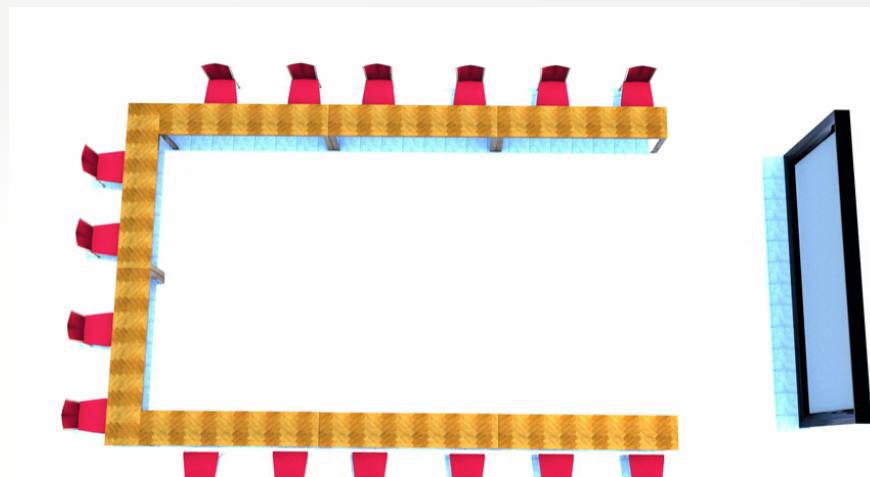
Montaje máximo de 04 personas por mesa redonda de 1.80 mts.

Mantener una distancia mínima entre cada mesa de 1.5 metros.

### HERRADURA

Mantener una distancia mínima entre cada asistente de 1.5 metros.

Montaje máximo de 02 personas por medio tablón rectangular de 2.40 x .45 mts.

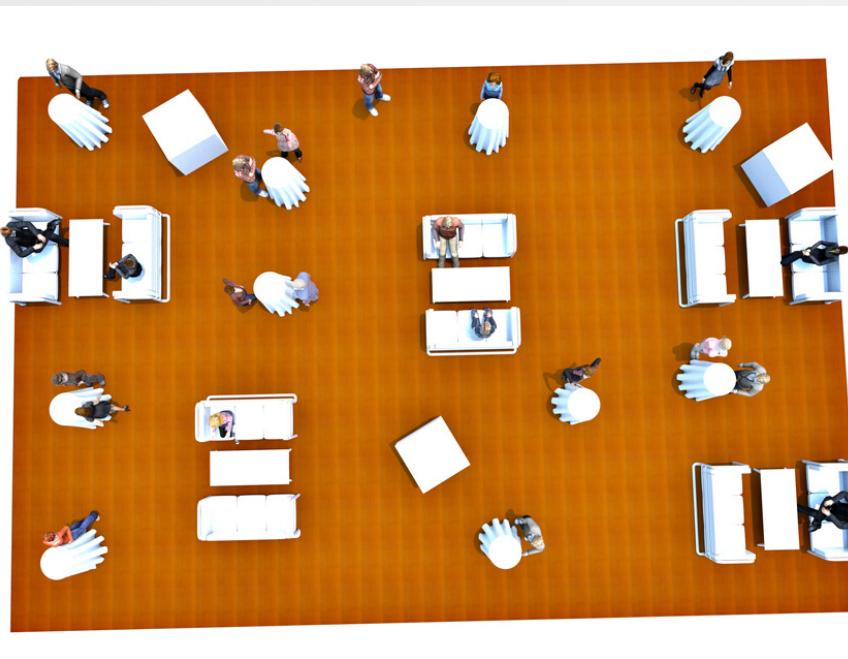


### IMPERIAL



Mantener una distancia mínima entre cada asistente de 1.5 metros.

Montaje máximo de 02 personas por medio tablón rectangular de 2.40 x .75 mts.



## COCTEL

De acuerdo al volumen de cada sala y/o salón, considerar una persona por cada 2.20 metros cuadrados.

La distribución puede cambiar si el montaje cuenta con mesas cocteleras y/o mobiliario lounge, en estos casos considerar una persona por cada 1.50 metros cuadrados.

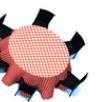
Mantener una distancia mínima entre cada mesa y/o sala de 1.5 metros.

## BANQUETE

Montaje máximo de 06 personas por mesa redonda de 1.80 metros.

Mantener una distancia mínima entre cada mesa de 1.5 metros.

Considerar espacio de separación mínima de 2 metros entre pistas de baile y/o escenarios para grupos musicales y mesas.



## MENAJE DE MESA

El montaje de menaje de mesa cambiará por completo a lo que anteriormente trabajábamos.

La mesa de banquete de inicio tendrá pre-montado la mantelería (**previamente desinfectada con temperaturas mayores de 60°C**).

Todo el menaje de mesa (loza, cristalería, plaqüé y servilleta) deberá ser colocado a la llegada de cada comensal (**loza, cristaleria y plaqüé previamente desinfectado a temperaturas mayores de 80°C**).

La manipulación del menaje de mesa deberá ser en todo momento con **guantes** por parte del colaborador.

Estos protocolos aplican para servicio de desayuno, comida y/o cena en tipo buffet o emplatado.





## RECESOS DE CAFÉ

Todo el servicio de café y/o bebidas calientes será **asistido** por un colaborador que cuente con su equipo de protección personal (cubrebocas, guantes y careta de protección).

Montaje de alimentos (galletas, botana seca, variedad de pan, crudites, etc) para estaciones de recesos de café será en **presentaciones individuales y/o estuchados**.

Todos los **suministros** de servicio para los recesos de café (vasos, agitadores, servilletas, etc.) deberán ser **desechables**, mismos que después de su uso deberán tirarse en los contenedores con bolsa plástica identificados como "**residuos inórganicos sanitarios**". Estas bolsas serán trasladadas por los colaboradores a las áreas señaladas como "residuos inórganicos sanitarios" en cámaras de basura.

El equipo de operación utilizado para recesos de café que no pueda manejarse en presentación desechable deberá ser sanitizado y desinfectado antes, durante y después de su uso.

Todas las bebidas colocadas en los recesos, deberán ser en **presentaciones individuales** (lata y/o botella), se omitirá el montaje de vasos de cristal.

Montaje de estaciones de receso de café deberá ser en **áreas abiertas y/o foyer de salones**.

Montaje de una estación de receso de café por cada 25 personas promedio para mantener distanciamiento requerido entre asistentes.

Montaje de estaciones de suplementos e insumos por separado a la estación principal y todos los productos en presentación porción y/o desechable, considerar la opción de **Foodies Box**.



## SERVICIO EMPLATADO



Se impulsará con los grupos el que los servicios de alimentos sean emplatados.

Todos los **alimentos deberán estar cubiertos desde el área de cocina** hasta que los reciba el comensal.

Todo el personal de servicio deberá de contar en todo momento con su equipo de protección, especialmente guantes y cubrebocas.



Todo el equipo de operación menor (loza, plaqué, cristalería, charolas, campanas, etc.) a utilizar será lavado y desinfectado (**con temperaturas mayores a 80°C**) antes, durante y posterior a cada evento.

Se deberán de respetar en todo momento la máxima capacidad de personas por mesa de banquete.



**Todo el servicio de canapés deberá ser presentado y servido de forma individual.**

El servicio de canapés en primera etapa, será manejado exclusivamente en estaciones, para evitar mayor interacción de colaboradores con los asistentes.

El montaje de canapés en estaciones deberá ser realizado con una separación mínima promedio de 4 cm entre canapé y canapé, con la finalidad de facilitar la manipulación y evitar posible contacto entre asistentes.

Las estaciones de canapés serán asistidas por un colaborador de cocina, quién en todo momento tendrá consigo su equipo de protección.

## CANAPÉS





## BUFFET

Se evitará como prioridad el servicio de alimentos tipo buffet.

Los montajes de buffet serán manejados en estaciones separadas, donde se contemple: estación caliente, fría y postres, permitiendo la distancia mínima requerida entre asistentes.

Todo el servicio de alimentos en buffet será completamente asistido, es decir; colaboradores de cocina estarán realizando el servicio de alimentos y entrega de platos en inicios de cada estación.

Los coordinadores de grupos de cada hotel deberán organizar con los titulares de cada grupo el que se proceda de manera organizada el servicio de alimentos por mesas, de manera que se eviten aglomeraciones en las estaciones de buffet.

Todos los alimentos en buffet deberán ser presentados de forma individual.

Se eliminará por completo el uso de cuchareo a disposición de los asistentes.

## EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL



Todos los colaboradores de banquetes, grupos y convenciones, cocina y servicio deberán contar y usar su equipo de protección personal en todo momento.

El equipo de protección consiste en:

- Cubrebocas
- Guantes desechables
- Careta de protección (cocineros en estaciones de servicio)
- Redes para el cabello (colaboradores de alimentos y bebidas).

Todos los colaboradores deberán realizar los procedimientos básicos de higiene personal, lavado de manos y aplicación de gel antibacterial cada 20 minutos o antes en caso de requerirse.

Los colaboradores que realicen procedimientos de aspersión, adicionalmente deberán contar con traje de protección especial y mascarilla N95 para mayor seguridad personal.

La prevención es de TODOS.



POSADAS.<sup>®</sup>