

SOFITEL  
VICTORIA REGIA

BIENVENIDOS  
A SU NUEVO HOGAR

SOFITEL  
BOGOTA VICTORIA REGIA





## BE SAFE AT YOUR HOME, AWAY FROM HOME

---



Acoger, proteger y cuidar de los nuestros es parte fundamental de nuestro ADN. Hoy más que nunca le ponemos el corazón a lo que hacemos, y con la acostumbrada pasión y sofisticación que nos caracteriza, hemos desarrollado una guía de bioseguridad y servicio para estos tiempos tan retadores.

Las medidas que hemos implementado están diseñadas para velar por la seguridad de la personas con las que interactuamos, ya sean huéspedes, colaboradores, proveedores o visitantes. Nuestro objetivo es preservar su integridad y su vida.

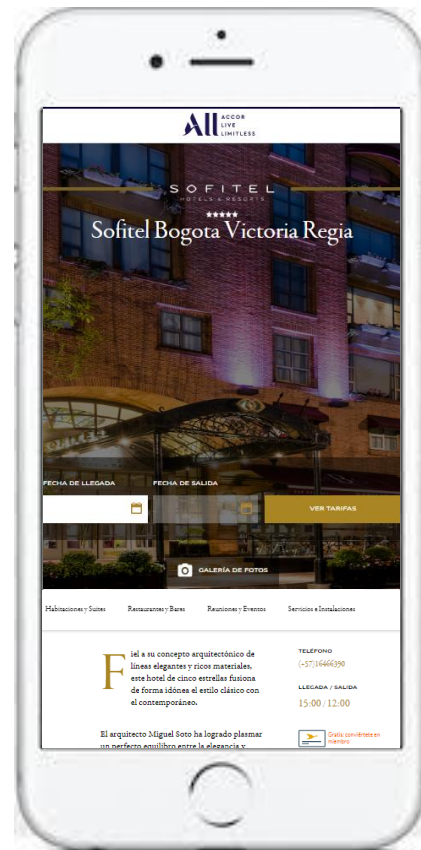
La siguiente guía contiene todas las premisas que se llevarán a cabo en cada área del hotel pensando en su pronto regreso a este, su hogar en Bogotá.



## EN TU EQUIPO MOVIL

---

- ✓ Podrán realizar el pre check-in usando los canales digitales de Accor y así ahorrarán tiempo a su llegada.
- ✓ Ya en las instalaciones, se podrá descargar el App del hotel para tener acceso de forma digital a nuestra guía de servicios: Ama de llaves, Mantenimiento, Conserjería, A&B, etc.
- ✓ Desde el móvil se descargará la “LlaveDigital” con la cual se podrá acceder a la habitación.
- ✓ Se podrá hacer la revisión de la cuenta del hotel para acelerar el proceso de Chek-out







AWAY FROM HOME • BE SAFE AT YOUR HOME, AWAY FROM HOME • BE SAFE AT YOUR H

## SERVICIO DE TRANSPORTE

---

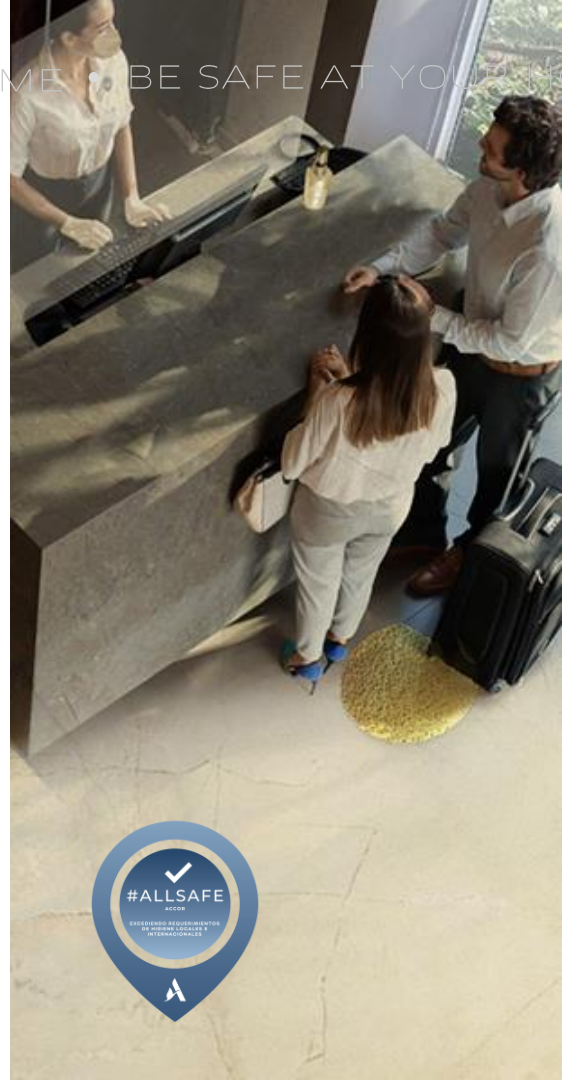
- ✓ Se harán revisiones constantes antes y después de cada servicio para garantizar que se han cumplido con las normas de desinfección locales.
- ✓ Cada conductor habrá desinfectado su vehículo, usará tapabocas, guantes y gel antibacterial.
- ✓ Cada vehículo tendrá tapabocas adicionales en caso de que un huésped lo solicite. Así mismo tendrá gel antibacterial para uso de los huéspedes.
- ✓ El conductor al momento de la recepción en el aeropuerto le ofrecerá al huésped servicio de desinfección del equipaje antes de colocarlo en el baúl.
- ✓ Antes de cualquier servicio, se realizará una toma de temperatura tanto del conductor como del huésped.



## LLEGADA DE LOS HUÉSPEDES

---

- ✓ Se dará la bienvenida con un kit especial con elementos de bioseguridad para uso personal.
- ✓ El huésped deberá desinfectar sus zapatos antes del ingreso al hotel.
- ✓ Se tomará la temperatura, se solicitará limpiar las manos con toallas antibacteriales y se proveerá de tapabocas si el cliente no cuenta con uno al entrar al hotel.
- ✓ Se realizará desinfección del equipaje del huésped (si este lo permite).
- ✓ El check-in se hará mayormente de forma virtual, por lo que el tiempo en recepción será de máximo 1 minuto.
- ✓ No habrá contacto físico entre recepcionistas y huéspedes.
- ✓ Procesos como la copia del pasaporte y la toma de datos de la TC se harán de forma individual o por registro digital previo.
- ✓ Se garantizará una distancia de 2 metros entre huésped y huésped en áreas comunes del hotel.
- ✓ No tendremos servicio de botones por un tiempo, en caso de requerir apoyo con equipaje nuestro concierge se encargará con todas las medidas de bioseguridad pertinentes.





## EN LA HABITACIÓN

---

- ✓ Por un tiempo, los pisos del hotel se ocuparán máximo al 50% de su capacidad.
- ✓ Todas las habitaciones se desinfectarán y permanecerán desocupadas por lo menos 48 horas antes de que otro huésped la ocupe.
- ✓ Cada habitación tendrá un riguroso procedimiento de limpieza y desinfección con grado hospitalario y según los protocolos creados por Bureau Veritas y Accor a nivel internacional.
- ✓ Cada habitación será sellada garantizando dicho proceso hasta el momento de su check in.
- ✓ Se retirarán elementos extras de la habitación, como batas, toallas y almohadas adicionales, así como revistas, guías de televisión y menú de servicios impresos. Todo se manejará de forma digital o a solicitud.



## EN LA HABITACIÓN

---

- ✓ Se sugerirá no realizar servicio de aseo a la habitación por periodos de 3 días (a menos que el huésped lo solicite antes), esto garantizará que la única persona en la habitación será el huésped en dicho lapso de tiempo, minimizando así la interacción de varias personas.
- ✓ Si el huésped desea, se le podrá proveer un kit personal para desinfección de superficies y elementos pequeños.
- ✓ Se garantizará que solo una persona de ama de llaves tendrá contacto con el huésped para las solicitudes que realice.
- ✓ Se adicionarán en las amenidades gel y jabones antibacteriales.



## ÁREAS COMUNES

---

- ✓ El uso de tapabocas en áreas comunes es obligatorio tanto para huéspedes como para funcionarios y visitantes.
- ✓ Monitoreo digital permanente garantizará las normas de distanciamiento social requeridas.
- ✓ Tags o labels ubicados en el suelo marcarán las distancias mínimas. El hotel tendrá estratégicamente ubicados, habladores con las normas y recomendaciones generales.
- ✓ Estarán a su disposición dispensadores de gel antibacterial ubicados de forma estratégica en lobby y recepción.
- ✓ Áreas comunes como restaurante, gimnasio, business center o relax room tendrán aforos máximos y/ horarios de uso según corresponda.
- ✓ Se tendrá personal de áreas publicas de forma permanente, desinfectando lugares de uso frecuente con mayor frecuencia.
- ✓ El ascensor permitirá el uso de una persona por viaje, y personal permanente para desinfectar después de cada uso.
- ✓ Se tendrán aspersores desinfectantes en áreas comunes para liberar constantemente el ambiente de bacterias o virus en el aire.







## ALIMENTOS & BEBIDAS

---

- ✓ A la entrada del restaurante se tendrán marcas distintivas en el piso donde se identifique la distancia social que deben mantener los huéspedes antes de ingresar.
- ✓ Se exigirá el uso de gel antibacterial antes de ingresar al restaurante, así mismo se solicitará usar el tapabocas en todo momento, exceptuando el momento en el que se estén consumiendo alimentos.
- ✓ Se manejará una distancia entre mesas de 2 metros para cumplir con la reglamentación local.
- ✓ Cada mesa tendrá un riguroso procedimiento de limpieza y desinfección con grado hospitalario y según los protocolos creados por Bureau Veritas y Accor a nivel internacional.
- ✓ Dicha limpieza se realizará al menos 2 veces por turno o cada vez que se haya realizado un servicio en ellas.
- ✓ Nuestros huéspedes recibirán kits desinfectantes antes de cada servicio.
- ✓ Las mesas no tendrán ningún tipo de elemento en su superficie, todo será entregado al momento del servicio en empaque individual.





## ALIMENTOS & BEBIDAS

---

- ✓ Cada mesa tendrá un distintivo visual para comunicar a los huéspedes que la mesa ha sido desinfectada y que servirá como guía para la ubicación de comensales.
- ✓ El menú se manejará de forma digital a través del celular o tablet de cada huésped (Manejo de código QR).
- ✓ Solo un mesero atenderá la mesa, no habrá interacción con mas de un empleado.
- ✓ No se manejará de forma temporal servicio de desayuno buffet, tendremos alternativas a la carta y por room service.
- ✓ El hotel ha desarrollado el concepto “Le Café To Go”, nuestro servicio de comida para llevar “Grab & go” tanto para los que quieran llevar sus alimentos fuera del hotel como para room service con el sello de calidad Sofitel.
- ✓ Hemos creado el concepto “Safe Room Service” con un protocolo de bioseguridad que garantiza un perfecto manejo de los alimentos desde su preparación hasta la entrega en la puerta de la habitación del huésped.



## NUESTRO EQUIPO

---

- ✓ Antes de regresar a labores, cada colaborador se realizará la prueba de Covid 19 para garantizar que no están contagiados.
- ✓ Se extremarán las medidas de ingreso y salida del personal al hotel con desinfección de zapatos, toma de temperatura, cambio de ropa, distanciamiento social y lavado de manos antes de ingresar a las áreas de servicio.
- ✓ Cada colaborador se tendrá que lavar las manos cada hora por un lapso de 30 segundos o antes si lo considera necesario o siempre que haya realizado un servicio.
- ✓ Se tomará la temperatura de cada empleado cada 3 horas.
- ✓ El personal tendrá acceso a guantes de nitrilo como barrera de protección.



## NUESTRO EQUIPO

---

- ✓ El personal usará en todo momento tapabocas N95 para su protección y la de los huéspedes.
- ✓ Cada área dispondrá de aerosoles antibacteriales para desinfectar el ambiente cada que lo crean conveniente.
- ✓ Todos nuestros colaboradores mantendrán una distancia mínima de 2 metros entre ellos para garantizar su protección en todo momento.
- ✓ Cada colaborador recibirá entrenamiento especializado en el uso de elementos de bioseguridad y normas generales de protección implantadas por el gobierno local y por Accor a nivel internacional con Bureau Veritas.







MERCI!

SOFITEL BOGOTA VICTORIA REGIA  
Carrera 13 no. 85 - 80

