



**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD COVID-19  
HOTEL VILLA ANTIGUA**

**Sucre - Bolivia**

# ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>ALCANCES DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL VILLA ANTIGUA</b>	<b>1</b>
1.1.	FINALIDAD	1
1.2.	OBJETIVO	1
<b>2.</b>	<b>EQUIPO DE SALUD Y SEGURIDAD COVID-19</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>ORIENTACIONES GENERALES Y FORMACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS</b>	<b>2</b>
3.1.	CAPACITACION SOBRE DETECCIÓN SINTOMAS COVID-19	2
3.2.	MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19	2
3.3.	CONTROL DIARIO DE PERSONAL	2
3.4.	RESTRICCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON HUÉSPEDES	2
3.5.	PROTECCIÓN CON BARBIJOS	2
3.6.	ASIGNACIÓN DE TURNOS	2
3.7.	PAUTAS EN ÁREA DE ALIMENTACIÓN DE PERSONAL	2
3.8.	PRUEBA COVID-19 EMPLEADOS	2
3.9.	ASIGNACIÓN DE ÁREAS A PERSONAS VULNERABLES	2
3.10.	MEDIDAS PARA EMPLEADOS CON SINTOMATOLOGÍA COVID-19	2
3.11.	SÍNTOMAS DE COVID-19	2
3.12.	¿QUÉ HACER?	2
<b>4.</b>	<b>INSTRUCCIONES A TODO EL PERSONAL</b>	<b>2</b>
4.1.	ENTRADA Y SALIDA DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL	2
4.2.	COMEDOR DE PERSONAL	3
<b>5.</b>	<b>INSTRUCCIONES DE HIGIENE PERSONAL DE LOS EMPLEADOS</b>	<b>3</b>
5.1.	RESTRICCIÓN DE TOQUES EN LA CARA	3
5.2.	OTRAS RESTRICCIONES	3
5.3.	CUIDADO PERSONAL Y MANEJO DE DESECHOS	3
5.4.	LAVADO DE MANOS	3
5.5.	BARBIJOS	3
5.6.	GUANTES	3
<b>6.</b>	<b>INFORMACION GENERAL RELACIONADA A TODOS LOS DEPARTAMENTOS</b>	<b>3</b>
6.1.	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN	3
6.2.	DESINFECCIÓN EN CAMBIO DE TURNOS	3
<b>7.</b>	<b>RECEPCIÓN</b>	<b>4</b>
7.1.	PROTECTORES EN ÁREA DE ATENCIÓN	4
7.2.	IMPLEMENTOS DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN	4
7.3.	ZONA DE DESINFECCIÓN	4
7.4.	TOMA DE TEMPERATURA A HUÉSPEDES Y VISITANTES	4
7.5.	SEÑALIZACIÓN DE DISTANCIAMIENTO	4
7.6.	HUÉSPEDES CON SOSPECHA DE INFECCIÓN	4
7.7.	INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS COVID-19	4
7.8.	AFORO DE REGISTROS	4
7.9.	ASIGNACIÓN DE HABITACIONES	4
7.10.	LLAVES DE HABITACIÓN	4
7.11.	REGISTRO ANTICIPADO	4

7.12.	COBROS DE HOSPEDAJE	4
7.13.	PROCEDIMIENTOS CON TARJETAS DE PAGO	4
7.14.	LIMPIEZA DE RECEPCIÓN	4
7.15.	LIMPIEZA DE ÁREAS COMUNES DE RECEPCIÓN	4
7.16.	INSTRCCIONES PERSONAL DE APOYO	4
7.17.	INSTRCCIONES ATENCIÓN GRUPOS	4
7.18.	REGISTRO ANTICIPADO DE LOS GRUPOS	5
7.19.	RESTRICCIÓN DE INGRESO A HABITACIONES DE HUÉSPEDES	5
7.20.	LETRERO "NO ENTRAR EN MI HABITACIÓN"	5
<b>8.</b>	<b>EQUIPAJE Y PERSONAL DE APOYO</b>	<b>5</b>
8.1.	IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAL DE APOYO	5
8.2.	RECOJO Y ENTREGA DE EQUIPAJE	5
8.3.	LUGAR DE RECOJO Y ENTREGA EQUIPAJE	5
8.4.	DESINFECTANTES DE MANOS	5
8.5.	RESTRICCIONES DE CONTACTO FÍSICO	5
8.6.	DESINFECCIÓN DE EQUIPAJE	5
<b>9.</b>	<b>HABITACIONES Y LIMPIEZA</b>	<b>5</b>
9.1.	IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAL DE LIMPIEZA	5
9.2.	DEFINICIÓN TIEMPOS Y PROCESO DESINFECCIÓN UV	5
9.3.	PROCESO DE LIMPIEZA HABITACIÓN	5
9.4.	CAPACITACIÓN PERSONAL DE LIMPIEZA	5
9.5.	PROTECCIÓN Y DESUSO DE IMPLEMENTOS	5
9.6.	MANIPULACIÓN ROPA BLANCA	5
9.7.	VENTILACIÓN HABITACIONES	6
9.8.	PRODUCTOS DE LIMPIEZA	6
9.9.	MINIBARES	6
9.10.	ITEMS DE MAYOR ATENCIÓN PARA SU DESINFECCIÓN	6
9.11.	PROCESO DE RETIRO ROPA BLANCA	6
9.12.	CAMBIO DE TOALLAS SOLICITADO POR EL HUÉSPED	6
9.13.	PROTECORES DE COLCHÓN Y ALMOHADAS	6
9.14.	ARTÍCULOS DECORATIVOS	6
9.15.	ALMOHADAS Y MANTAS ADICIONALES	6
<b>10.</b>	<b>LAVANDERÍA</b>	<b>6</b>
10.1.	PROCEDIMIENTOS PARA ENTRADA Y SALIDA ROPA LIMPIA Y SUCIA	6
10.2.	RESTRICCIÓN DE CONTACTO CON ROPA SUCIA	6
10.3.	IMPLEMENTOS PERSONAL LAVANDERÍA	6
10.4.	ESTADO EQUIPOS	6
10.5.	ÁREA DE ESPERA ROPA SUCIA	6
10.6.	TEMPERATURA LAVADO DE ROPA	6
10.7.	LAVADO DE UNIFORMES	6
10.8.	RESTRICCIONES DE INGRESO A LAVANDERÍA	6
10.9.	SERVICIO DE LAVANDERÍA A HUÉSPEDES	7
<b>11.</b>	<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>7</b>
11.1.	IMPLENTOS PERSONAL DE MANTENIMIENTO	7
11.2.	REJILLA DE VENTILACIÓN	7
11.3.	ESTADO DE LOS EQUIPOS DE HABITACIÓN	7
<b>12.</b>	<b>ZONAS PÚBLICAS</b>	<b>7</b>
12.1.	DISPONIBILIDAD DE DESINFECTANTES	7
12.2.	DESINFECTANTES BAÑOS PÚBLICO	7
12.3.	VENTILACIÓN	7
12.4.	GIMNASIO Y SAUNA	7
12.5.	BAÑOS PÚBLICOS	7
12.6.	DISTANCIAMIENTO SOCIAL	7

12.7.	LIMPIEZA DE MUEBLES	7
<b>13.</b>	<b>DEPARTAMENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>7</b>
13.1.	IMPLEMENTOS PERSONAL DE COCINA	7
13.2.	RESTRICCIONES DE INGRESO A COCINA	7
13.3.	DESAYUNO PARA HUÉSPEDES	7
13.4.	EVENTOS	7
13.5.	EQUIPOS DE COCINA	7
13.6.	VAJILLA Y CUBERTERÍA	7
13.7.	AFORO RESTAURANTE	7
13.8.	LAPSOS DE TIEMPO EN ATENCIÓN RESTAURANTE	8
13.9.	AFORO POR MESAS	8
13.10.	DISPONIBILIDAD DE DESINFECTANTES DE MANO	8
13.11.	VENTILACIÓN RESTAURANTE	8
13.12.	RESTRICCIONES DE RELACIONAMIENTO	8
13.13.	FORMAS DE COBRO	8
13.14.	DESINFECCIÓN DE MESAS Y OTROS	8
13.15.	SERVILLETAS	8
13.16.	FORMA DE ENTREGA DE ELEMENTOS DE MESA	8
13.17.	FORMAS DE ENTREGA DE INSUMOS	8
13.18.	MANIPULEO DE UTENSILIOS	8
13.19.	CUBIERTAS DE MESA	8
13.20.	MENÚ	8
13.21.	BARBIJOS DE LOS VISITANTES	8
13.22.	FORMA DE ENTREGAR LOS PLATOS SERVIDOS	8
13.23.	USO DE PINZAS	8
13.24.	INCENTIVAR EL SERVICIO HABITACIÓN	8
13.25.	COMO ENTREGAR LOS PEDIDOS EN HABITACIÓN	8
<b>14.</b>	<b>SALONES</b>	<b>8</b>
14.1.	IMPLEMENTOS PERSONAL	8
14.2.	DESINFECTANTES DE MANOS	8
14.3.	CONFIGURACIÓN Y AFORO SALONES	8
14.4.	LIMPIEZA FINAL	8
14.5.	BASUREROS Y SU DISTRIBUCIÓN	8
14.6.	SEÑALIZACIÓN SOBRE DISTANCIAMIENTO	8
14.7.	LIMPIEZA DE ÁREAS DE ACCESO Y CIRCULACIÓN	8
14.8.	COORDINACIÓN ENTRE ORGANIZADOR Y PERSONAL HOTEL	8

## **ANEXOS**

## **1. ALCANCES DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEL HOTEL VILLA ANTIGUA**

El presente documento ha sido elaborado tomando como base el Protocolo para Establecimientos de Hospedaje, aprobado por los Ministerios de Salud y Desarrollo Productivo del Estado Plurinacional de Bolivia, el mismo es de carácter obligatorio. Sin embargo, cabe señalar que la Gerencia del Hotel, a fin de lograr una atención lo más segura posible, ha decidido incorporar en el Protocolo del Hotel Villa Antigua, medidas y procedimientos, que no están contemplados en el documento referido.

### **1.1. FINALIDAD**

Prevenir el contagio de los huéspedes y del personal del Hotel Villa Antigua y aportar a una menor difusión del COVID-19 en el Hotel y en la ciudad de Sucre, a partir de la adopción e implementación de medidas preventivas y necesarias, claramente establecidas en este Protocolo de Bioseguridad.

### **1.2. OBJETIVO**

Definir Políticas, Procesos, Procedimientos y Acciones, de cumplimiento obligatorio, para prevenir y salvaguardar a los huéspedes, el personal y todo visitante del Hotel Villa Antigua. Asimismo, informar a las empresas aliadas sobre los lineamientos que el Hotel ha desarrollado para brindar una atención segura.

## **2. COVID-19 EQUIPO DE SALUD Y SEGURIDAD**

Aparte del Gerente General, que es responsable de garantizar que todas las medidas estén de acuerdo con las instrucciones de los Ministerios de Salud y Desarrollo Productivo, tenemos asignado a un Responsable de Salud y Seguridad del Hotel, quién vigilará de cerca el proceso e informará directamente a la Gerencia sobre cualquier problema o situación.

El rol del Responsable de Salud y Seguridad del Hotel es el siguiente:

- Capacitación del personal sobre todas las medidas asumidas por el Hotel Villa Antigua para enfrentar los riesgos del COVID-19 y las formas de implementación y ejecución.
- Supervisar diariamente que el personal aplique todas las medidas de acuerdo con el presente Protocolo de Bioseguridad.
- Mencionar a la dirección cualquier caso sospechoso de COVID-19, sea éste un miembro del personal o un visitante.
- Manejar los incidentes que apunten a sospecha o positividad de infección con COVID-19, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente documento.

Adicionalmente, el Hotel Villa Antigua conformó un equipo de coordinación y soporte continuo. Este equipo está formado por el Gerente General, el Responsable de Salud y Seguridad y el Jefe de Recepción.

## **3. ORIENTACIONES GENERALES Y FORMACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

- 3.1.** Directrices y capacitación escritas sobre los diferenciales COVID-19 para que estén familiarizados con los síntomas de COVID-19 y puedan reconocerlos oportunamente. El objetivo es que el personal pueda buscar tratamiento médico y laboratorio y minimizar el riesgo de infección para los clientes y otros empleados.

- 3.2.** Todo el personal está capacitado sobre los riesgos relacionados con COVID-19 y sobre con las medidas de protección y prevención:
- Mantener una distancia de 1.5 metros de otras personas.
  - El uso correcto de mascarilla y guantes.
  - Informar inmediatamente al Equipo de Coordinación sobre cualquier caso sospechoso de COVID-19 (invitados u otro personal que muestre síntomas)
- 3.3.** El personal debe ser monitoreado continuamente en relación con posibles síntomas de gripe. En este contexto, un control diario de la temperatura de todo el personal antes de trabajo debe garantizarse y registrarse sí la temperatura es superior a 37,2 grados centígrados, se volverá a medir después de 10 minutos para asegurarse de que no es un síntoma.
- 3.4.** Los empleados de primera línea deben limitar las conversaciones con los huéspedes.
- 3.5.** Uso obligatorio de una mascarilla facial adecuada, la Gerencia del hotel ha dispuesto máscaras quirúrgicas desechables, que se cambiarán cada 6 horas, antes que el uso N95 o KN95, por el mayor riesgo de que el COVID-19 se deposite en la parte externa del barbijo y permanezca muchos días al interior del hotel.
- 3.6.** El personal debe asignarse de manera fija en los mismos turnos para reducir la posibilidad de que el virus se propague.
- 3.7.** Las pausas y los horarios de comida del personal deben organizarse de tal manera que no haya gran reunión de personal en comedor del personal
- 3.8.** Se requiere una prueba COVID-19 antes incorporarse, por primera vez, al Equipo de Trabajo del Hotel, también cuando se detecte cualquier síntoma sospechoso o cuando el empleado informe que hubiera estado en contacto con algún infectado de COVID-19.
- 3.9.** Las personas que pueden ser más vulnerables y pertenecer a grupos vulnerables, no deben realizar tareas que los dejen particularmente expuestos (por ejemplo, en general no hay contacto con clientes)
- 3.10.** El personal que muestre síntomas de COVID-19 no debe presentarse al trabajo. En caso de síntomas durante el trabajo, debe ser sustituido de inmediato y se lo debe trasladar a la caja de salud para su respectivo diagnóstico. Puede volver al puesto cuando los síntomas hayan desaparecido y después de ser autorizado por un médico.
- 3.11.** Síntomas de COVID-19:
- Fiebre.
  - Tos o dolor de garganta.
  - Dificultad para respirar.
- 3.12.** ¿Qué hacer?
- Quédese en casa y acuda al Centro de Salud que le corresponde. Si está en el trabajo informe inmediatamente a su supervisor, quien se ocupará de que reciba las instrucciones precisas.
  - Evite el contacto con otras personas.

#### **4. INSTRUCCIONES A TODO EL PERSONAL**

- 4.1.** Entrada y salida de las instalaciones del hotel:
- Llegar al hotel 15 minutos antes de que comience el turno.
  - Todo el mundo tiene que entrar a través de la entrada del personal.
  - A todo el personal, al llegar diariamente, se le tomará la temperatura y se le dará gel desinfectante de manos antes de registrar asistencia.
  - Colocar los pies en el recipiente de desinfección de zapatos antes de entrar.
  - Distancia de 1.5 m a mantener con cualquier persona para evitar el contacto físico.
  - Debe seguir las rutas designadas a los vestuarios y/o diferentes áreas.
  - Lavar las manos con agua y jabón, luego frotar con una solución alcohólica para su desinfección, este procedimiento se realizará en los baños de personal.
  - Póngase el uniforme, que se le entregará al llegar, en el baño después del lavado y desinfección de manos.

- Durante los turnos, las pertenencias personales deben guardarse en los casilleros personales.
  - Cambiar la ropa personal inmediatamente después del turno.
  - Colocar el uniforme usado en una bolsa plástica cerrada firmemente con un nudo y llevarla al área de ropa para ser lavada.
  - Los casilleros, puertas, sillas y bancos, se desinfectarán regularmente.
  - Los empleados deben entrar y salir a través de las puertas designadas solamente y seguir el plan de ruta.
- 4.2.** Comedor del personal:
- El empleado dedicado controlará el número de personas permitidas.
  - Lávese bien las manos antes y después de cada comida.
  - Use desinfectante antes de entrar al comedor.
  - Se amplía el horario de desayuno y almuerzo para evitar exceso de personas.
  - El personal permanecerá en el comedor, sólo mientras están comiendo.
  - Todos los empleados necesitan mantener una distancia segura entre sí.

## **5. INSTRUCCIONES DE HIGIENE PERSONAL DE LOS EMPLEADOS**

- 5.1.** Evite tocar los ojos, la nariz y la boca con las manos para reducir el riesgo de infección por el virus
- 5.2.** Evite hablar, toser o estornudar al manipular alimentos.
- 5.3.** En caso de tos o estornudos, cubra la nariz y la boca con pañuelos desechables que se les dotará al ingreso al hotel, los mismos deben eliminarse inmediatamente después de su uso en uno de los contenedores rojos que están distribuidos en diferentes áreas.
- 5.4.** Es muy importante el correcto lavado de sus manos, por los menos 30 segundos, como también los lavados frecuentes y desinfección sí fuera necesario, especialmente después de cualquier contacto con secreciones respiratorias, después de usar el inodoro o de estar en contacto con algún objeto cuya desinfección no ha sido verificada por el personal del hotel, por ejemplo dinero.
- 5.5.** El personal llevará barbijos quirúrgicos desechables, de un solo uso. Los barbijos se deben llevar en todo momento de trabajo y al circular.
- 5.6.** El personal debe usar guantes, bajo las siguientes pautas:
- Antes de usar los guantes, lávese siempre las manos con jabón 20 segundos.
  - Use el tamaño correcto de guantes.
  - Cambie los guantes al menos cada 4 horas, después de lavarlos y desinfectarlos
  - Los guantes deben retirarse para comer o ir al baño.
  - No debe tocarse la cara mientras usa guantes.
  - El guante que se utilizará para la interacción monetaria debe ser sustituido.
  - Reemplace los guantes dañados o rasgados inmediatamente.
  - Retire cada guante por separado atrapándolo por el brazaletes.

## **6. INFORMACIÓN GENERAL RELACIONADA A TODOS LOS DEPARTAMENTOS**

- 6.1.** En todas las áreas se dispondrá de productos de desinfección y limpieza suficientes.
- 6.2.** La distancia mínima de 1.5 metros debe mantenerse en cualquier momento al hablar con los huéspedes, compañeros de trabajo y visitantes.
- 6.3.** Después de cada turno se limpia y desinfecta el escritorio, mesones, computadoras, pantallas, teléfonos, ratón, teclado y otros artículos usados.

## **7. RECEPCION**

- 7.1.** El Mesón de Recepción está cubierto con una pantalla protectora de vidrio templado de extremo a extremo, con una altura de 90 cm por encima la superficie de trabajo

- del Mesón y con 2 aberturas que entre sí tienen 1.5 m de distancia, lo que permite atención segura de 2 huéspedes a la vez.
- 7.2.** El personal usará implementos y respetará medidas de protección, de acuerdo a los Puntos 3, 4, 5 y 6.
  - 7.3.** Hay un área para desinfección de manos y zapatos, antes del ingreso de cualquier persona que ingrese al hotel, señalizada con un letrero "Zona de Desinfección" y ubicada en el espacio entre la puerta a la calle y la puerta de ingreso a Recepción.
  - 7.4.** Se verificara que el huésped esté con barbijo antes de ingresar, sí no lo tuviera se le dotará de uno. Recibirá una instrucción de voz, pidiéndole ponga su muñeca frente al termómetro digital que está colocado a una distancia de 4 metros del Mesón de Recepción, pero con absoluto control visual por parte del personal.
  - 7.5.** Habrá señalización en el suelo para indicar distanciamiento social adecuado de 1.5 metros. La distancia entre los huéspedes y otros, es obligatoria al hacer el registro de ingreso, el personal de servicio debe informar y coordinar este proceso.
  - 7.6.** Antes de iniciar Registro, el Recepcionista preguntará al huésped si tiene algún síntoma de COVID-19. En caso de respuesta positiva se le sugerirá que tome contacto con la Clínica con la cual el hotel tiene convenio y se le pedirá no circular por áreas comunes, salvo accesos de entrada y salida, debidamente protegido. Se le asignará una habitación de menor flujo y contacto con el resto. En caso de negativa no se lo podrá admitir.
  - 7.7.** Se informará a los huéspedes de las medidas adoptadas en el hotel para prevenir el COVID-19, para esto se preparará un documento digital de instrucciones en inglés y español.
  - 7.8.** Sólo una persona a la vez debe ser atendida en el mostrador de recepción.
  - 7.9.** Se asignará a los recién llegados habitaciones desinfectadas y ventiladas.
  - 7.10.** Las llaves se desinfectaran antes de entregarse a los huéspedes, las mismas que serán devueltas cuando finalice el servicio de hospedaje, salvo petición expresa del huésped para dejarla en el hotel en cada salida.
  - 7.11.** Para el Registro se enviará 3 días antes un enlace mediante internet. En caso de Registro Manual, se entregaran bolígrafos desinfectados, una vez utilizados serán depositados en una vasija que se trasladará para una nueva desinfección.
  - 7.12.** Una vez completado el proceso de Ingreso, se procederá al cobro anticipado del servicio, esto para evitar demoras posibles, en el momento de la salida de los huéspedes, como consecuencia de las medidas y restricciones de bioseguridad.
  - 7.13.** En la recepción hay un escáner de tarjetas de pago, que acepta tarjetas sin contacto. En caso de no disponer de una tarjeta sin contacto, el huésped será informado de que el dispositivo ha sido recién desinfectado y se le pedirá que inserte y retire la tarjeta de pago él mismo, así se evitará que el recepcionista tenga contacto con la tarjeta.
  - 7.14.** Al momento de concluir el proceso de ingreso, se procederá a la limpieza de toda la Recepción del Hotel.
  - 7.15.** El mostrador de Recepción y las zonas de uso común, se limpian y desinfectan regularmente.
  - 7.16.** Al momento de acompañar al huésped a su habitación, el responsable de Recepción llamará al miembro del personal asignado para este cometido. Antes debe informar al huésped y al empleado, que mantengan la distancia y verificará que el escolta esté usando máscara y guantes. Es importante señalar que el empleado dejará al huésped y sus pertenencias en la puerta de habitación.
  - 7.17.** En el caso de Grupos, se coordinará con el tour líder para evitar concentración de personas en el área de recepción y ubicar a los miembros en áreas separadas, que tenemos previstas en el hotel, para los momentos de check-in/check-out.
  - 7.18.** El check-in en grupo será realizado de manera digital previo a la llegada al hotel y sólo el líder del tour / gerente del evento se aproximará a la recepción para cualquier consulta o petición.
  - 7.19.** El personal o visitantes no ingresaran a la habitación del huésped cuando él se encuentre en la misma. Esto significa que todas las interacciones con los huéspedes

- se harán frente a la habitación o en recepción (por ejemplo, entrega de equipaje, servicio en la habitación, entrega de prendas de vestir, amenities o toallas, otros)
- 7.20.** Los huéspedes contarán con un letrero para instruir al personal del hotel que diga "No entrar en mi habitación", significa que el acceso a su habitación está restringido hasta que decidan lo contrario. Es posible que en una estancia de 2 noches o más, los huéspedes prefieran que ningún empleado ingrese a su área de privacidad durante su estancia.

## **8. EQUIPAJE Y PERSONAL DE APOYO**

- 8.1.** Los porteadores usan barbijos, pantalla de protección facial y guantes y otras medidas de los Puntos 3, 4, 5 y 6.
- 8.2.** La recogida, el transporte y la entrega del equipaje del cliente por parte del personal, se realizará con las medidas de protección apropiadas. El personal debe cumplir con la distancia de 1.5 metros del huésped.
- 8.3.** La entrega de equipaje para el check-in y la recogida para el check-out, sólo sucede frente a la habitación del huésped. No se permite la entrada a la habitación.
- 8.4.** Los desinfectantes de manos están disponibles en la entrada del hotel y claramente visibles para los huéspedes y otras personas.
- 8.5.** Se debe evitar dar las manos a los huéspedes, sí alguno de ellos quiere hacerlo, declinar de una manera amistosa, diciendo: "por razones de seguridad y excepcionalmente, no nos daremos la mano". Además, no es permitido ningún contacto físico entre personas.
- 8.6.** El Responsable de Recepción informará al huésped que su equipaje debe ser desinfectado en la entrada. Los porteadores tienen instrucciones claras para hacerlo.

## **9. HABITACIONES Y LIMPIEZA**

- 9.1.** El personal de limpieza, en todo momento, debe usar máscaras, guantes, gafas, gorros y ropa de bioseguridad, además aplicar todas las medidas de protección (Puntos 3, 4, 5 y 6).
- 9.2.** Por razones de salud de los huéspedes, la limpieza de las habitaciones se realizará cada 2 días, una vez que el huésped sale de la misma. El proceso de limpieza de habitación requiere mínimamente 2.5 horas, pues incluye como primer paso la desinfección con lámparas UV, para este efecto se colgará un letrero en la puerta con el texto: Peligro No Entrar.
- 9.3.** En las habitaciones ya desinfectadas, el personal de camarería procederá con una limpieza exhaustiva y regular de los artículos de uso común. Se debe prestar especial atención a las superficies que a menudo son tocadas por las manos como mesitas de noche, cabeceros y el resto de los muebles de la habitación, el inodoros, lavabos, pomos de las puertas, etc.
- 9.4.** El personal de limpieza está capacitado en la limpieza y desinfección apropiadas para contrarrestar el COVID-19. La limpieza de habitaciones obedecerá a un Plan de Limpieza, con productos habituales y la desinfección de realizará con amonio cuaternario.
- 9.5.** El personal de limpieza utilizará diferentes guantes al manipular ropa limpia y sucia.
- 9.6.** Las puertas y ventanas balcón de las habitaciones se mantienen abiertas durante el proceso de limpieza con el fin de permitir la ventilación natural.
- 9.7.** Se utiliza una excelente gama de detergentes de limpieza y desinfectantes para preparar las habitaciones baño, inodoro, lavabo, grifos, amenities, otras superficies y espejos, etc.
- 9.8.** No habrán productos en los minibares. El huésped podrá solicitar a Recepción un pedido de la Lista de Productos y Precios, que se encuentra adherido al pequeño refrigerador.
- 9.9.** Los siguientes items se limpian y desinfectan con gran atención y regularidad:

- Manijas de las puertas.
  - Muebles de superficie dura, mesas, mesita de noche.
  - Botones luz y enchufes.
  - Perillas y asas de los muebles.
  - Teléfonos.
  - Toalleros y porta papel higiénico del baño.
  - Secadores de pelo.
  - Perchas de guardarropa.
  - Controles Remotos.
  - Basureros.
- 9.10.** Toda la ropa blanca será retirada por el personal de limpieza después de la desinfección UV y bajo el siguiente procedimiento: Utilizará guantes desechables, de un solo uso por habitación, colocará la ropa blanca utilizada en bolsas de plástico que se cierran mediante un nudo firme y serán llevadas inmediatamente a un contenedor específico.
- 9.11.** Si el huésped requiere un cambio de toallas, se le entregaran las nuevas en una bolsa cerrada en la puerta de la habitación.
- 9.12.** El hotel dispondrá de protectores de colchones y almohadas, que antes de ser lavados serán desinfectados con lámparas UV.
- 9.13.** Todos los artículos decorativos se han reducido al mínimo para facilitar su respectiva limpieza y desinfección.
- 9.14.** Los artículos como las almohadas o mantas adicionales están en el closet, dentro de una bolsa de plástico sellada y puede ser retirada a petición del huésped.

## **10. LAVANDERIA**

- 10.1.** El personal de limpieza usar barbijo, protector facial, gorro y guantes, aplicando todas las medidas de higiene señaladas en los Puntos 3, 4, 5 y 6.
- 10.2.** Los miembros del equipo no deben entrar en contacto con ropa sucia.
- 10.3.** Como se señaló en el Punto 9.2., todos los implementos, entre ellos la ropa blanca, pasaran por desinfección UV. Sin embargo, por precaución el movimiento de la lavandería es unidireccional, entra ropa sucia y en otro momento sale ropa limpia y de ninguna manera estarán ambas al mismo tiempo.
- 10.4.** Todo el equipo de lavandería debe estar en perfecto estado de funcionamiento.
- 10.5.** La ropa blanca que se ha colocado en bolsas de plástico firmemente cerradas serán transportadas a un área de espera designada, hasta que personal de lavandería instruya el traslado para su lavado.
- 10.6.** La ropa sucia se lava con detergente y agua a mínimamente 60° y se seca completamente.
- 10.7.** Los uniformes del personal serán lavados en lavandería a 60°.
- 10.8.** No se permite la entrada de personal de otras áreas a la lavandería. Los uniformes deben ser entregados por el personal de lavandería al encargado de los procedimientos de entrada.
- 10.9.** Momentáneamente, por razones de seguridad del personal, se encuentra suspendido el servicio de lavado de ropa de huéspedes. En caso de necesidad, tenemos convenio con lavanderías industriales externas a las que el huésped podrá recurrir, facilitaremos el contacto entre ambos. De ninguna manera el personal del hotel tendrá contacto con la ropa del huésped.

## **11. MANTENIMIENTO**

- 11.1.** El personal de mantenimiento usa máscaras, guantes y aplica todas las medidas de higiene (Puntos 3, 4, 5 y 6).
- 11.2.** Limpieza y desinfección de la rejilla de ventilador de cada dormitorio, después de la salida del huésped y antes de que cualquier habitación se asigne a una nueva llegada.

- 11.3.** A fin de evitar el ingreso de personal de mantenimiento a habitaciones con huéspedes, el personal verificará el correcto funcionamiento de luces y equipos en cada habitación, antes de que cada habitación se ocupe.

## **12. ZONAS PÚBLICAS**

- 12.1.** Los desinfectantes de manos están disponibles en todas las zonas comunes, claramente visibles para los huéspedes, personal y visitantes.
- 12.2.** Una estación desinfectante manual estará colocada en la puerta de baños públicos.
- 12.3.** Todas nuestras áreas de uso común tienen ventilación natural. Nuestras terrazas, patio y jardín están al aire libre.
- 12.4.** El gimnasio y sauna estarán cerrados hasta nuevo aviso.
- 12.5.** Los baños públicos se limpian, por lo menos 2 veces al día, de acuerdo a un programa predefinido.
- 12.6.** Es imprescindible que se guarde el distanciamiento social en estas áreas, 1.5 m como mínimo, entre huéspedes de diferentes habitaciones. Cada juego de mesas, sillas y sillones se colocarán bajo estos parámetros.
- 12.7.** Los muebles de las áreas comunes se limpiaran y desinfectaran después de cada uso.

## **13. DEPARTAMENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- 13.1.** El personal de la cocina debe usar máscaras, guantes y aplicar las medidas de higiene y distanciamiento de los Puntos 3, 4, 5 y 6.
- 13.2.** Solo los empleados de cocina y personal autorizado, pueden entrar a la cocina.
- 13.3.** El Desayuno para huéspedes será preparado y presentado con todos los insumos empacados y cerrados herméticamente, para ser entregados en la puerta de la habitación a la hora que señalen los mismos. Las vasijas y cubiertos serán desechables y adicionalmente se proporcionará una bolsa plástica para todos los restos, pidiéndole al huésped cierre la misma con un nudo firme y la deposite en el contenedor que está afuera para uso exclusivo de cada habitación.
- 13.4.** En caso de eventos o reuniones programadas por los huéspedes, los alimentos se servirán en el Restaurante, respetando los 1.5 metros de distanciamiento entre mesas. Esto puede requerir inhabilitar algunas mesas con un letrero "Fuera de Servicio".
- 13.5.** Los equipos de cocina estarán siempre en perfectas condiciones de funcionamiento.
- 13.6.** En el caso de utilizar vajilla y cubertería no desechables, una vez utilizadas se retiraran y colocaran en un recipiente con tapa que se pondrá a hervir con un detergente apropiado, para luego ser acondicionadas de manera habitual. Este proceso se ha pensado como prevención ante cualquier accidente o descuido del personal a cargo (ejemplo: rotura imperceptible de los guantes). El personal no debe entrar en contacto con vajilla o cubertería que ha sido utilizada por el invitado.
- 13.7.** Se colocará un panel informativo en la entrada del Restaurante, el cuál indicará el número máximo de personas permitidas en un momento dado.
- 13.8.** Los tiempos de servicio en Restaurante serán ampliados e informados previamente a la contratación del servicio.
- 13.9.** El número máximo de personas por mesa es de 6, bajo la responsabilidad del organizador del evento. Obviamente, un grupo familiar puede exceder esta cantidad.
- 13.10.** Gel desinfectante de contenido alcohólico del 70%, estará disponible, de manera visible, en las entradas y salidas del Restaurante y de los baños del mismo.
- 13.11.** El Restaurante estará permanentemente ventilado.
- 13.12.** Los empleados de primera línea deben limitar la conversación con los clientes a lo estrictamente necesario.

- 13.13.** Se animará a los huéspedes a pagar con tarjeta sin contacto y no en efectivo.
- 13.14.** La desinfección de todos los puntos de contacto se lleva a cabo después de cada uso, por ejemplo, sillas, mesas, alcuzas, botellas de salsa, máquinas de pago electrónico, etc.
- 13.15.** Las servilletas serán desechables y nunca deben tocarse con las manos antes ni después de que el visitante las use.
- 13.16.** Panes, cubiertos y servilletas, serán entregados en bolsas plásticas selladas.
- 13.17.** Azúcar, café, té o mates se entregan envasados.
- 13.18.** Tanto los utensilios sucios como los utensilios limpios se transportan en recipientes separados y cerrados para minimizar la posibilidad de contaminación cruzada.
- 13.19.** Se evita el uso de manteles y se migra al uso de individuales o manteles desechables de un solo uso.
- 13.20.** La lista de productos y precios es de papel y se entrega en cada mesa para un solo uso.
- 13.21.** En cada mesa se deja, por sitio, una bolsa para colocar el barbijo.
- 13.22.** Los platos servidos irán con una tapa a ser retirada por el visitante.
- 13.23.** Se utilizarán pinzas para dejar insumos de reposición en las mesas.
- 13.24.** Alternativamente, siempre que esto sea posible, la opción: Servicio de habitaciones debe ser recomendado a los huéspedes, en un esfuerzo por descongestionar los restaurantes.
- 13.25.** El personal del servicio de habitaciones, entregará los pedidos en la puerta de la habitación, sobre mesitas plegables. Utilizando barbijo, máscara, gorro.

#### **14. SALONES**

- 14.1** Los miembros del equipo de atención de eventos deben usar barbijos y guantes, que se cambiarán cada 2 horas.
- 14.2.** Se colocarán desinfectantes de manos en cada puerta de los salones y a la entrada de los baños de salones.
- 14.3.** La configuración de la sala de reuniones respetará y la capacidad se ajustará a este distanciamiento y a las regulaciones sanitarias locales.
- 14.4.** La limpieza exhaustiva y desinfección del salón y su respectivo equipamiento, se realizará al final del día.
- 14.5.** Cada 5 metros se colocarán 2 basureros, uno rojo u uno blanco, para que los participantes depositen en estos la basura. Para basura de riesgo el rojo, para otra basura el blanco. Estos serán retirados y cambiados 2 veces por día.
- 14.6.** Habrá señalización visible para animar a los asistentes a mantener el distanciamiento social y seguir otras recomendaciones necesarias para prevenir contagio de COVID-19.
- 14.7.** La limpieza de accesos, baños y áreas públicas de los salones se realizará con frecuencia durante el día.
- 14.8.** El Responsable de Eventos debe consultar y coordinar todos los detalles con el organizador del evento.

## **ANEXOS**

### **Zona de desinfección personal**



### **Desinfección de equipaje**



**Control de temperatura corporal**



**Atención en Recepción**





**Desinfección UV en habitaciones**

