



PROTOSCOLOS DE PREVENCIÓN COVID-19

Atención en la Recepción:

- ❖ Previo a la llegada del huésped se le envía un documento que detalla los protocolos de bio-seguridad que debe respetar durante su estadía en el hotel.
- ❖ Cada vez que ingrese un huésped al hotel de la calle deben aplicarse alcohol gel en las manos y pasar por el pediluvio de la entrada.
- ❖ Cuando llega por primera vez, se sanitiza el equipaje de los huéspedes.
- ❖ A la entrada de la recepción está indicado el foro máximo de personas permitidas en el interior junto con la indicación de uso obligatorio de mascarilla al interior.
- ❖ El suelo de la recepción está marcado con la distancia permitida entre personas
- ❖ Cuando el huésped sale del hotel debe dejar su llave depositándola en una fuente de líquido sanitizante dispuesta para esto en la recepción. El/la funcionario de recepción sacará y guardará la llave pasado mínimo 5 minutos.

El check-in:

- ❖ Se realiza de forma que minimice el contacto con el personal.
- ❖ Los funcionarios de recepción deben mantenerse alejados a un metro y medio de los huéspedes y detrás de la barrera transparente instalada en el mesón.
- ❖ El proceso de check-in administrativo debe realizarse por medio de la aplicación móvil provista para esto con antelación a la llegada.
- ❖ Si se realiza un check-in manual, el/la funcionario de recepción hace uso de guantes y sanitizar los documentos de identidad que le entrega el huésped antes de manipular.

El check-out:

- ❖ La comunicación entre el huésped y el/la funcionario/a de recepción se debe realizar idealmente por medio del teléfono anexo de la habitación o la aplicación móvil con lo que respecta a la revisión de cuentas, aviso de hora de retiro et c
- ❖ El pago de la estadía idealmente se podrá realizar o por la App por medios de pago digitales y envío de la factura al correo electrónico del huésped.
- ❖ En caso de un pago directo en recepción, el/la funcionario/a de recepción debe hacer uso de guantes y sanitizar la máquina pos de cargo de tarjetas de crédito antes y después de su entrega al huésped para ingreso de pin.
- ❖ En caso de recibir dinero en efectivo esto debe ser manipulado siempre con guantes o aplicando alcohol gel posteriormente.

Entrega de información:

- ❖ Se evita la entrega de información en papel.
- ❖ La información respecto de servicios del hotel u otra información importante es entregada por medios digitales por ejemplo mediante un correo electrónico enviado al huésped, por medio de App o por código QR, o en su defecto, por medio de pizarras en las áreas comunes.

Servicio de Restaurant:

Indicaciones generales:

- ❖ Se indica fuera de la entrada el aforo máximo permitido al interior.
- ❖ Al ingresar clientes externos se le hace control de temperatura y registro de su nombre y teléfono junto con la hora de ingreso y salida.
- ❖ Al ingresar huéspedes, se le registra el número de habitación con hora de llegada y salida del restaurant.
- ❖ Se debe evitar el cruce de personas entrando y saliendo por la misma puerta de acceso; se informa en un letrero visible para las personas que salen, que deben ceder el paso a personas entrando antes de salir.
- ❖ Toda persona al entrar debe echarse alcohol gel desde el dispensador provisto para este uso a la entrada.
- ❖ El uso de mascarilla es requerido hasta que el comensal tenga su comida en la mesa.
- ❖ Se mantiene una distancia mínima de 1.5mts entre mesas.
- ❖ Solo se pueden juntar en una misma mesa, personas que viven juntos.
- ❖ La oferta de opciones a consumir se informa por medio de pizarras o medios digitales

Atención a los comensales:

- ❖ Los pedidos idealmente se harán por medio de una App pero en caso de que no fuera posible para el comensal, se toma el pedido por atención de garzón.
- ❖ Al atender la mesa, el garzón debe mantenerse a 1mt de distancia del huésped excepto para poner el pedido en la mesa.
- ❖ Para entregar la cuenta, se recomienda que el comensal la revise sin tocar.
- ❖ Para pagar, el pos de tarjeta de crédito debe ser sanitizado antes y después de cada uso.

Personal de atención:

- ❖ Los garzones y cajeros deben mantener la distancia mínima entre sí en todo momento.
- ❖ Los garzones y cajeros deben hacer uso de mascarilla y guantes en todo momento.
- ❖ Los garzones sanitizan las mesas y sillas al cabo de cada uso.
- ❖ Los garzones supervisan que los comensales respetan los protocolos de uso de mascarilla y distancia entre sí.

Dentro de cocina:

- ❖ Al interior de la cocina el personal debe mantener la distancia de un metro entre sí en posiciones marcadas.
- ❖ El personal de la cocina debe hacer uso de mascarilla y guantes en todo momento.
- ❖ La vajilla y todo implemento usado por los comensales es lavado a temperaturas superior a 60 grados.
- ❖ Se respetan minuciosamente las pautas de buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos.

Desayuno:

- ❖ Se dispone en una mesa larga porciones individuales de fruta, dulces, cereales, panes, cecinas, mantequillas y mermeladas junto con jarras de jugo y leche. Sin embargo no es de auto-servicio este buffet sino a modo de muestra y los comensales son atendidos a la mesa.
- ❖ Como alternativa a servicio en el comedor se ofrece el desayuno en la habitación: el día anterior el huésped debe enviar su pedido electrónicamente (vía App o correo electrónico) indicando la hora y selección del menú de opciones dispuestas para este servicio de tipo desayuno continental (el cual será más limitado que la opción de atención en el comedor); se le llevará en una bandeja sin que el garzón entre a la habitación del huésped

Capacitación Personal del Hotel y Procedimientos Generales:

- ❖ Existe un Comité Preventivo Covid-19 a cargo de la vigilancia del cumplimiento de los protocolos y procedimientos de prevención de contagio.
- ❖ Se entregan capacitaciones periódicamente al personal de las distintas áreas de la empresa respecto a las buenas prácticas que aplican a su quehacer para la prevención del covid-19.
- ❖ Los encargados de cada área o equipo de trabajo revisan continuamente los registros de la aplicación de los protocolos generales y específicos.
- ❖ A la entrada de cada persona a la empresa se le registra la temperatura y el correcto uso de EPP (uso de mascarillas, aplicación de alcohol gel et c).
- ❖ Se registran los datos de contacto de cada persona que entra a las dependencias para un posible rastreo de contactos.
- ❖ Existen estaciones de sanitización tanto a la entrada del hotel como a la entrada de restaurant.
- ❖ En caso de detectar una sospecha de persona infectada, será aislada de forma inmediata en la sala de aislamiento destinada a este uso y derivado al centro de salud local.
- ❖ Existen salas de aislamiento para cualquier persona que, estando dentro de las dependencias, se detectara síntomas de un posible contagio.

Servicio de Transporte:

- ❖ Antes de subirse los pasajeros, el conductor hace control de temperatura y echa alcohol gel a las manos de los pasajeros.
- ❖ Tanto el conductor como los pasajeros deben usar mascarilla durante todo el trayecto.
- ❖ Los pasajeros deben sentarse con mínimo un espacio libre entre cada uno.
- ❖ Al término del viaje, el vehículo es sanitizado pasando paño con desinfectante por todos los asientos y al interior del vehículo tanto ventanas como paneles y se deja ventilar.

Protocolo de limpieza e higiene:

Indicaciones generales:

- ❖ Previo a efectuar la desinfección se ejecuta un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre.
- ❖ Una vez efectuado el proceso de limpieza, se realiza la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.
- ❖ Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles con sus diluciones según la norma establecida en el Circular C37 de Ministerio de Salud.
- ❖ Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.
- ❖ Es posible utilizar otro tipo de desinfectante, caso del cual se recomienda observar lo señalado en el Anexo N°1 de la Circular C37 N°10 del 05 de diciembre de 2018 del Ministerio de Salud. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.
- ❖ Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.
- ❖ Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.
- ❖ Se debe priorizar la limpieza y desinfección de todas aquellas superficies que son manipuladas por los usuarios con alta frecuencia, como lo es: manillas, pasamanos, taza del inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo, entre otras.

Áreas comunes:

- ❖ Todas las superficies y pomos de puerta son limpiados con un líquido desinfectante por lo menos 4 veces al día.
- ❖ Los servicios higiénicos son aseados por lo menos 4 veces al día (entre 7.30 y 22.30hs)
- ❖ Los baños comunes de público y personal deben tener toallas de papel y dispensadores de jabón.
- ❖ Los muebles de exteriores deben ser higienizados 3 veces al día.
- ❖ Se registra cada vez que se realiza el proceso de desinfección en un registro que está publicado en cada área indicando la hora, proceso realizado y persona que realizó.
- ❖ Se debe tener especial cuidado en el control de ph de las piscinas, registrando los controles con rigurosidad

Habitaciones:

- ❖ El aseo no se debe realizar si el huésped está en la habitación
- ❖ El personal de aseo de habitaciones debe usar delantal desechable, gorro, guantes y mascarilla
- ❖ La ropa de cama debe retirarse en una bolsa de basura cerrada para su traslado a la lavandería
- ❖ Se debe realizar el proceso de aseo de la habitación en el siguiente orden:
 - primero el retiro de la ropa de cama y toallas
 - posteriormente, la limpieza de residuos (barrer, pasar paños etc)
 - luego proceder con la aplicación de desinfectantes en todos los artefactos del baño, la ducha, las superficies de la habitación, manillas de puertas, la estructura de la cama etc
 - al terminar este proceso, se debe retirar y desechar guantes y delantal (mantener puesta la mascarilla)
 - finalmente se ingresan a la habitación las toallas limpias y se hace la cama con ropa de cama limpia

Lavandería:

- ❖ El personal de lavandería debe usar guantes, mascarilla y delantal desechable y realizar cambio de guantes y lavado de manos después de cargar la máquina con ropa sucia
- ❖ La ropa sucia debe ser echado directo de la bolsa a la máquina y no ser acopiado en otro lugar anteriormente.
- ❖ En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (90 ° C) y agregar detergente para la ropa.
- ❖ Siempre debe lavarse las manos y ponerse guantes limpios para sacar la carga de la lavadora para ser colgado
- ❖ En caso de una prenda manchada con sangre, se debe primero lavar en la lavadora y posteriormente desmanchar con producto de desmanche – evitando siempre manipular las prendas fuera de la lavadora antes de ser lavadas

Proveedores:

- ❖ Los proveedores que ingresan al hotel para hacer entrega de mercadería o para entregar facturas o recibir pagos deben ser registrados con su nombre, número de contacto y hora de ingreso y salida a la vez de tomar y registrar la temperatura.
- ❖ Deben hacer uso de la mascarilla y mantener la distancia mínima además de aplicarse alcohol gel al ingreso.
- ❖ La mercadería recibida debe ser rociada con desinfectante antes de almacenar