

# PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS COVID-19



JUNIO 2020

**CONSIDERACIONES OPERATIVAS A TENER EN CUENTA EN LOS HOTELES AL MOMENTO DE LA REAPERTURA EN OCASIÓN DEL COVID-19, SIGUIENDO LAS INDICACIONES DE LA OMS (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD) Y MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN E INSTITUCIONES SANITARIAS LOCALES.**

## OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es presentar los nuevos procedimientos recomendados a seguir por cada uno de los sectores y colaboradores garantizando la correcta adaptación de los hoteles en un contexto en el cual sea realiza la reapertura en tiempos de COVID-19, brindando las medidas necesarias de salud y prevención en el contagio a nuestros huéspedes y colaboradores durante su permanencia en el establecimiento.



**ESTE PROTOCOLO SE IRÁ ACTUALIZANDO CUANDO LAS NUEVAS MEDIDAS INFORMADAS ASÍ LO REQUIERAN.**

## RECOMENDACIONES GENERALES

El contagio del virus se realiza entre personas, a través del contacto directo y las gotas respiratorias producidas cuando una persona infectada tose o estornuda, y de manera indirecta cuando estas gotas permanecen en superficies que pueden ser tocadas por otras personas, y estas se tocan los ojos, la boca o la nariz sin previamente haberse higienizado.



**LOS SÍNTOMAS DE LA ENFERMEDAD SE PUEDEN MANIFESTAR EN UN PERIODO DE 2 HASTA 14 DÍAS Y EL PERIODO DE INCUBACIÓN PROMEDIO ES DE 12 A 14 DÍAS.**

Los síntomas pueden ser:



# PREVENCIÓN

COMO MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN  
PODEMOS MENCIONAR LAS SIGUIENTES:

**Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente (durante 40 a 60 segundos) o en su defecto con alcohol en gel. Ver modelo de recomendación de lavado de manos.**

**Al toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo o sobre un pañuelo descartable y tirarlo a la basura.**

**Mantener la distancia mínima entre personas (2 metros ideal o 1,5 metros como aceptable) evitando el contacto físico.**

**Utilización de los EPP necesarios y recomendados para cada sector**

**Evitar tocarse la cara sin antes haberse higienizado.**

**Recomendaciones visuales:** Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de Covid-19.

## CONSIDERACIONES GENERALES A TENER EN CUENTA PARA TODOS LOS COLABORADORES DEL HOTEL:

- Creación de un “Equipo de Contención”, el cual debe estar integrado por el Coordinador del Hotel y los diferentes responsables de área o personal a designar. En todo momento se mantendrá informado al Gerente de Operaciones.
- Medición y registro de temperatura de los colaboradores al ingreso de la jornada laboral.
- Completar formulario de buen estado de salud de cada uno de los colaboradores cada vez que ingresan al hotel.
- Flexibilización de los horarios de ingreso para evitar el uso del transporte público en horas pico.
- Colocar un dispenser de alcohol en gel junto al lector de huella digital para el control de asistencia.



- Establecer un lugar del hotel destinado para que los colaboradores puedan colocarse y desechar correctamente los EPP al momento del ingreso y egreso del establecimiento.
- Prohibir el uso del uniforme fuera del establecimiento, solo se permite el traslado del mismo para su lavado.
- No permitir la salida de los colaboradores al exterior durante el horario laboral.
- Establecer horarios escalonados para los descansos, almuerzo y cena del personal, de acuerdo a la capacidad del espacio e higienización del mismo luego de cada uso. El menú de personal debe servirse en vajilla, eliminando su disposición al estilo buffet.
- No compartir artículos personales ni vajilla.

### EPP E INSTRUMENTOS INDISPENSABLES PARA EL NUEVO ESTILO DE FUNCIONAMIENTO:

- **Alcohol** en gel.
- **Barbijos / Tapabocas** (uso obligatorio – no reemplaza medidas de distanciamiento físico ni higiene)
- **Guantes de látex** (para realizar tareas de limpieza o al contacto directo con secreciones)
- **Termómetros** infrarrojos
- **Pulverizadores** (con la dosificación correcta de alcohol 70%)

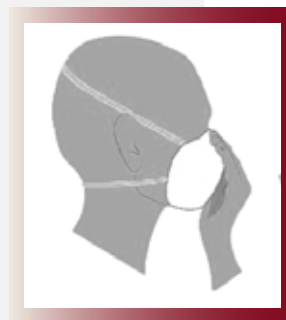
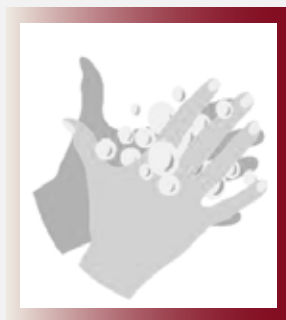
### CUANDO NOS ENCONTREMOS ANTE CASOS POSITIVOS DE COVID-19 SE DEBERÁ AGREGAR:

- **Gafas**
- **Máscaras**
- **Camisolín**
- **Cubre calzado**
- **Cofia**
- **Bolsas** de residuos de color rojo o específicas para residuos patógenos.



## PROCEDIMIENTO RECOMENDADO PARA QUITARSE Y DESECHAR LOS EPP:

- Primero: quitarse guantes y camisolín (de manera envolvente hacia adelante), higienizarse las manos.
- Segundo: quitarse cofia, cubre calzado, higienizarse las manos.
- Tercero: quitarse máscara, gafas y barbijo, higienizarse las manos.
- Desechar adecuadamente los EPP descartables en una bolsa y en otra bolsa individual los EPP para su desinfección identificándola correctamente.
- Recomendaciones del Gobierno de la Nación:  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/recomendaciones-uso-epp>



***Los colaboradores deberán estar correctamente capacitados sobre la manipulación de los EPP y reconocimiento de síntomas de la enfermedad. Será necesario solicitar a los responsables de Higiene y Seguridad un cronograma adecuado y permanente con demostraciones a todo el personal del hotel con asistencia obligatoria.***

## RECEPCIÓN

Los colaboradores de recepción deben estar completamente informados sobre las recomendaciones en este protocolo para que puedan llevar a cabo las tareas asignadas de manera segura y evitar la posible propagación del virus en el establecimiento. Deben estar capacitados para informar a los huéspedes sobre las políticas de bioseguridad del establecimiento y las medidas preventivas establecidas, así como también otros servicios que los huéspedes puedan requerir.

Deben ser capaces de identificar huéspedes con síntomas respiratorios y aconsejarles que permanezcan en sus habitaciones hasta que los visite un médico (véase Protocolo de Acción Coronavirus D-PAC-01).



### RECOMENDACIONES PARA EL SECTOR:

- Determinar el colaborador que sea responsable de medir la temperatura de toda persona que ingrese al hotel.
- Bellboy, cadete o maletero: deberá tener el menor contacto posible con el equipaje de los huéspedes, en caso de ser necesario, utilizar los EPP que lo requieran. Puede ser la figura que controle el respeto de las distancias ideales y aceptables entre las personas que permanecen en el lobby.
- Suspender el servicio de Valet Parking.
- Impedir el acceso al hotel de personas que presenten síntomas relacionados con la enfermedad de Covid-19. En caso de no poder impedir el acceso, el ingreso deberá realizarse respetando las recomendaciones detalladas en la atención de casos sospechosos (véase Protocolo de Acción Coronavirus D-PAC-01)
- Colocación de una barrera sanitaria en el Front Desk, que permita el intercambio de los diferentes elementos entre el huésped y la recepción y asegure el cumplimiento de la distancias entre ambos.
- Delimitar en el piso las distancias que deben cumplir quienes están a la espera de ser atendidos.
- Suspender el servicio de Business Center.
- Implementar el sistema de comunicación mediante dispositivos digitales, reemplazando cartelería y folletería impresa.
- Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles.
- Tener disponible en recepción “Kit sanitarios”, compuestos por barbijo y mini dosificador de alcohol en gel, para ofrecer a los huéspedes con costo adicional.
- Dispenser de alcohol en gel.
- Limpieza y desinfección de los instrumentos y espacio de trabajo al inicio y finalización de la jornada laboral con una solución desinfectante.

## PROCESOS RECOMENDADOS PARA EL NUEVO FUNCIONAMIENTO EN EL SECTOR:

- Implementación de un sistema de check-in online, preferentemente previo al ingreso al hotel.
- De no haber recibido por mail el cuestionario sobre Covid-19 con el pre-check-in, consultar a los huéspedes en el momento del check-in.
- Promover medios de pago electrónicos, código QR o similar.
- Para la rendición de caja al finalizar el turno de cada recepcionista, hacerlo mediante el depósito del mismo en un sobre plástico (bolsa de cierre hermético), posibilitando la desinfección y reutilización al momento de su apertura.
- Incorporar al “Botiquín de Primeros Auxilios” un equipo completo de EPP y una bolsa de residuos de color rojo.
- Uso obligatorio de barbijo/tapabocas de toda persona que ingrese al hotel y circule por los espacios comunes del mismo.
- Intensificar la limpieza y desinfección del sector y todos aquellos objetos que estén en contacto con el huésped durante su estadía.

## GESTIÓN DE RESERVAS

### RECOMENDACIONES:

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud, como así también que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario sobre Covid-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento.



*EPP necesarios: barbijos/tapabocas*



# OFICINAS Y ADMINISTRACIÓN

## RECOMENDACIONES

- Promover el “Home Office” para aquellos puestos que lo permitan.
- Disponer los puestos de trabajo que cumplan con la distancia mínima requerida.
- No compartir artículos de librería.
- Promover la comunicación mediante correo o aplicaciones similares.
- Destinar un sector para recibir todo tipo de mercadería y mensajería, evitando su paso por la recepción, permitiendo su correcta desinfección.
- Intensificar la limpieza y desinfección del espacio y herramientas de trabajo.
- Dispenser de alcohol en gel.
- Limitar las reuniones presenciales.

*EPP necesarios: barbijos/tapabocas.*



# HOUSEKEEPING

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL SECTOR:

- Asegurar el abastecimiento de insumos y desinfectantes, evitando sufrir el riesgo de desabastecimiento.
- Para los muebles de superficies como sofás, colchones, cortinas, alfombras, etc, utilizar otros procedimientos de limpieza, como la limpieza a vapor o mediante pulverizadores.
- Eliminar el uso de paños de limpieza reutilizables y reemplazarlos por materiales desechables.
- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Suspender el servicio de minibar.
- Quitar de las habitaciones almohadones, pie de cama, frazadas y almohadas extras, estas dos últimas servirlos a solicitud del huésped.
- Para huéspedes con resultado positivo de Covid-19, se sugiere proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- Limpieza y desinfección de los instrumentos de limpieza y espacio de trabajo al inicio y finalización de la jornada laboral con una solución desinfectante.
- No compartir los instrumentos de trabajo.



## MUCAMAS – LIMPIEZA DE HABITACIONES

De acuerdo al procedimiento de limpieza de habitaciones (véase Limpieza de Habitaciones P-LH-01 y Protocolo de Acción Coronavirus D-PAC-01), se recomienda incluir las siguientes buenas prácticas:

- Limitar la presencia de una mucama por piso.
- Establecer un espacio de guardado de blancos por piso evitando su posible contaminación.
- Para habitaciones en check-out se recomienda ventilar la misma durante 24 horas manteniendo las ventanas abiertas. Transcurrido dicho tiempo se deberá retirar toda la ropa de cama y baño previo a la limpieza de la habitación.
- Desechar todos los amenities de la estada anterior, salvo aquellos que permitan su desinfección, a los cuales se les deberá realizar la misma previo a su reutilización.

- Desechar los residuos de la habitación en bolsas individuales (rollos de papel higiénico y otros), en casos de huéspedes con síntomas sospechosos o positivos utilizar bolsas rojas para su identificación.
- Correcta limpieza y desinfección del mobiliario que contiene la habitación (control remoto, mesas de luz, escritorio, caja de seguridad, veladores, perchas, picaportes, porta tarjeta, ventana, tv, teléfonos, etc.)
- Cubrir control remoto de aire y televisor con un film o protector plástico que facilite la limpieza.



*EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.*

## LAVANDERÍA

### RECOMENDACIONES:

- Manipular la ropa sin sacudir.
- La ropa sucia debe mantenerse en bolsas evitando la posible contaminación del sector.
- Se recomienda para ropa que soporte altas temperaturas, que la ropa de cama y de aseo personal se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.
- Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco.
- Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- Disponer de alcohol en gel.

*EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.*

## ÁREAS PÚBLICAS

### RECOMENDACIONES:

- Ventilación adecuada de ambientes.
- Mantener una temperatura aproximada a los 24°.
- Limpieza y desinfección frecuente de: picaportes, barandas, puertas, marcos de puertas, botoneras de ascensores, perillas de luz, mesas, sillones, alfombras, enchufes, y todo tipo de superficie que pueda ser tocada.
- Limpieza y desinfección frecuente de baños de cortesía.
- En ascensores se deberá sugerir el uso individual, grupo familiar o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.



*EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.*

## MANTENIMIENTO

### RECOMENDACIONES:

- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable, entre otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Realizar limpieza recurrente de filtros y revisión del sistema de aire acondicionado.
- En caso de tener que ingresar a una habitación extremar las medidas de bioseguridad (iguales recomendaciones del equipo de mucamas).
- Disponer de alcohol en gel.

*EPP necesarios: barbijos/tapabocas y guantes.*

# ALIMENTOS & BEBIDAS

## CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SECTOR:

- Los colaboradores integrantes del sector deben respetar un estricto protocolo de la higiene personal (limpieza de manos e higiene respiratoria).
- Realizar la limpieza y desinfección previa de la mercadería recibida antes de su almacenado en los depósitos asignados para tal fin.
- Mantener una estricta limpieza de los depósitos de alimentos (almacenes, cámaras frigoríficas, heladeras, freezers, etc), prohibiendo el ingreso a los mismos por personal no autorizado y sin haber realizado una higienización previa para su ingreso.
- Limitar el acceso al sector de cocina solo para los colaboradores que cumplan su jornada laboral dentro de la misma.
- Diferenciar los sectores de guardado de vajilla y elementos de cocina limpios, evitando que entre en contacto con otros elementos ya utilizados a la espera de su lavado.
- La vajilla utilizada debe lavarse y desinfectarse en lavavajillas incluidos los artículos que no se han utilizado pero que pudieron haber estado en contacto con otros colaboradores o huéspedes. La temperatura de lavado recomendado es de 80°C.



- En caso de realizar lavados manuales se deben seguir los pasos habituales: lavar, desinfectar, enjuagar.
- El secado y fajinado se debe realizar con paños de papel descartables y alcohol al 70%.

*EPP necesarios: barbijos/tapabocas*

## RECOMENDACIONES PARA EL SERVICIO DE AA&BB:

- Suspender el servicio de desayuno buffet.
- Promover el servicio de desayuno mediante room service a la carta.
- En caso de brindar el desayuno a la carta en el salón, cumplir con las medias de distanciamiento social recomendadas (una persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable). En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad, considerar la instalación de medidas físicas de fácil y frecuente limpieza (mamparas, paneles de vidrio).
- Flexibilizar el horario de desayuno. Ampliar el horario de desayuno propicia un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina y el cumplimiento del distanciamiento social.
- El servicio de room service debe ser trasladado en un carro y entregado en la puerta de la habitación sin ingresar a la misma, debiendo estar todos los insumos y utensilios en una bandeja cubierta evitando su posible contaminación durante el traslado.

- Ofrecer la reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso. Se sugiere utilizar individuales y retirarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que usar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza, o bien cambiarlos tras la utilización de cada huésped.
- En el caso de ofrecer el servicio de bar y restaurante, se deberán tomar las medidas de bioseguridad necesarias para el cuidado de los huéspedes y colaboradores, garantizando la distancia mínima requerida entre los comensales, limpieza y desinfección del sector antes y después de cada servicio, disponer de alcohol en gel, buena ventilación y climatización.
- No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.
- Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Promover el cargo a la habitación para evitar la manipulación de medios de pago durante el servicio.
- En el caso de contar con la habilitación para la realización de eventos en salones se deberán tomar las mismas medidas recomendadas para el sector de bar y restaurante. Se recomienda manejar una lista con el nombre de todos los asistentes al mismo y un número de contacto.



## RECOMENDACIONES PARA EL ACCESO DE HUESPEDES A LOS SERVICIOS DEL HOTEL

Estos servicios se encuentran limitados o suspendidos de acuerdo a la fase de distanciamiento/aislamiento social preventivo y obligatorio que atraviesa cada localidad, con lo cual la apertura queda a criterio de cada hotel y con la autorización sanitaria de su jurisdicción. En caso de realizar la apertura se deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



### PILETA

- Limitar el uso y acceso a la misma, garantizando las medidas de precaución recomendadas (distanciamiento social, limpieza, desinfección, etc).
- Establecer cupos y horarios para su uso y posterior desinfección.
- Suspender el servicio de alimentos y bebidas.
- Mantener los niveles de cloro lo más altos posibles, dentro de los niveles recomendados y legales, previa consulta con los responsables de Higiene y Seguridad.

### GIMNASIO

- Definir el horario de apertura y cierre de acuerdo a la disposición de colaboradores para su limpieza.
- Limitar el acceso a 1 persona o grupo familiar en turnos de 45 minutos de duración, previa reserva del mismo en recepción, dejando un intervalo entre cada turno de no menos de 15 minutos para la limpieza y desinfección del espacio y equipamiento.

### SAUNA Y SPA

- Servicio suspendido en todas las fases.