

# GUÍA DE BUENAS PRACTICAS PARA HOSPEDAJES - POST “COVID” PARAGUAY





**TETÄPY JEHECHAUKA**  
Sämbyhyha  
Secretaría  
**NACIONAL DE TURISMO**

■ **TETÄ REKUÁI**  
■ **GOBIERNO NACIONAL**



- El presente documento es de carácter consultivo que contempla meramente medidas y recomendaciones complementarias a las dictadas por el gobierno nacional, a ser consideradas por los hoteles para la aplicación en su establecimiento en la actualidad y una vez finalizado el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.
- Es imprescindible tener en cuenta las normativas dictadas a nivel nacional, como también las establecidas por jurisdicción ya que hay medidas que pueden variar y por esto, este documento deberá ser adaptado según la ubicación del hotel.
- Para los casos que las autoridades, organismos instituciones vinculados con la salud, verifiquen que cumplen con las condiciones de casos sospechosos o confirmados, el hotel debe cumplir con las disposiciones del **protocolo nacional** y/o local según corresponda.
- Estas buenas prácticas deberán ser evaluadas por las autoridades y asesores particulares a fin de ajustarlas y actualizarlas en función de la fase de la pandemia, a sus necesidades, a los servicios actuales que se brindan a los huéspedes y al personal con el que se encuentra operando el hotel.
- Es bueno tener en cuenta que el protocolo para Hotel Salud, es más complejo y es así que dicho protocolo será socializado a través del MSPBS.



**DIRECCIÒN**

**Y**

**GERENCIA  
GENERAL**





# DIRECCIÓN y GERENCIA GENERAL

Como toda planificación, la participación y gestión de la Dirección o la Gerencia General es primordial.

Debe considerarse la elaboración de un plan de contingencia general, no solo de bioseguridad sanitaria, sino que contemple todos los aspectos de la seguridad ocupacional, con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio y otros accidentes, sobre la base de la evaluación de riesgos que se elabora con la participación de los delegados de los trabajadores.

Se debe crear un **“comité de seguridad y salud”** o en su defecto un **“comité de evaluación de Riesgo”** que cubra todos los turnos y que asume para definir las estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénicos sanitarios por el COVID19.

Este equipo, si bien estará liderado por una persona con autoridad dentro del hotel, como un director o el gerente general, debe incluir a representantes de la 1ª línea de trabajo, quienes son los que directamente tienen relación con las labores y una cercanía diaria con los clientes

Estas personas del comité habrán de recibir capacitación especial para la tarea que deben llevar a cabo, y luego deben organizar charlas breves pero muy concretas con las personas con quienes trabajan, de todos los turnos.

Estas charlas serán obligatorias, se hará lo necesario para que todos reciban las instrucciones y capacitación.



# DIRECCIÓN y GERENCIA GENERAL

La Dirección – Gerencia General se recomienda considerar una **alianza estratégica** con un **Sanatorio/Hospital cercano** que pueda proceder en forma inmediata y con profesionales en el caso que un pasajero presente los síntomas mencionados, sin dejar de llamar al número 154 que es el call center a nivel nacional donde se reciben las consultas, pedidos o denuncias sobre el COVID19.

Asignar una persona de contacto dentro del hotel, para atender las consultas o inquietudes vinculadas al COVID 19, que realicen huéspedes, clientes o personas externas al hotel.

Difundir las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación y de la autoridad sanitaria local. Exhibir en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono en diferentes idiomas.

Generar confianza como base para una comunicación efectiva. La información debe estar disponible tan pronto se reabra la operación. Tener actitud conciliadora, actuar con flexibilidad para reprogramar estadías y servicios.

Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del comité de crisis, una política clara y coordinada de información a los diferentes públicos.

La persona designada del hotel es el único portavoz oficial ante los medios de comunicación.



# DIRECCIÓN y GERENCIA GENERAL

Otros empleados no pueden aceptar entrevistas con los medios ni hacer ningún comentario a los mismos.

No divulgar detalles o información sobre ningún huésped.

Es altamente recomendable la implementación de un convenio de confidencialidad laboral para la suscripción de los trabajadores.

Mantener comunicación actualizada y continua con los empleados.

No se recomienda publicar avisos propios.

Si la autoridad gubernamental emite carteles o materiales publicitarios relacionados, el hotel debe cooperar de acuerdo con los requisitos pertinentes.

Colocar información visible para huéspedes, clientes y colaboradores de cómo y cuáles son sus medidas de prevención y cuidado específicas por áreas.

Ampliar la comunicación electrónica.

Evitar el material impreso en las habitaciones y áreas públicas.

Puede utilizarse plastificado, lo que permite adecuada limpieza.

Informar las nuevas capacidades máximas por salón/restaurantes.

**RESERVAS  
VENTAS  
RECEPCIÓN  
PORTERÍA**



# Reservas

El alojamiento del pasajero comienza mucho antes que llegue al hotel.

El primer contacto (virtual) empieza con su reserva.

Como gestionar las reservas:



- Se deberá solicitar a los pasajeros la mayor cantidad de datos posibles, incluyendo los que se solicitan en la ficha de registración del hotel, inclusive una copia del documento de identidad o pasaporte y de la tarjeta de credito, pues se pretende que el pax se demore lo menos posible en la Recepción, donde ya le esperará su ficha completa y solo deberá firmarla.
- Considerar no preguntar nada que pueda ser señal de discriminación.
- Los hoteles que posean la tecnología podrían hacer un check in desde sus celulares.
- La confirmación de reservas deberá incluir detalladamente los procedimientos y exigencias de bioseguridad sanitaria a ser aplicados en el hotel desde la llegada del pasajero, su estadía, check out y posterior.
- Se avisará en la confirmación que hay estrictas políticas de bioseguridad y se invitará explícitamente al pax que los lea. Luego se dispondrá de una frase como **“Al confirmar mi reserva en el Hotel (Nombre), acepto las condiciones de bioseguridad sanitaria que se aplican en todas las áreas del mismo”**

# Ventas

## Espacios de trabajo

- Desinfectar diariamente el monitor de la computadora, el teclado, el mouse y el teléfono.
- Desinfectar las manijas de las puertas y escritorios.
- Cubrir el teclado de la computadora con un film transparente, haciendo mas fácil su limpieza.



- En entrevistas con clientes: mantener distancia mínima de 2 metros.
- No entregar propuestas escritas, contratos y/o folletos, manejar todo electrónicamente.
- En los casos en que sea posible, reemplazar los encuentros físicos por encuentros virtuales tipo ZOOM, etc.
- No tener reuniones en espacios reducidos con muchas personas.
- Estar actualizados en cuanto a la autorización de realizar eventos y encuentros masivos.
- Tener presencia en redes sociales con mensajes claros de entendimiento del los protocolos de seguridad.

## Antes del ingreso al hotel

- El pasajero antes de ingresar al hotel será recibido por el Portero quien lo guiará al lugar adecuado en donde se limpia los zapatos, se rocía sus maletas y bolsos con el producto correspondiente (ver anexos), se lava las manos con agua y jabón, utilizando también alcohol dispuestos en un lugar cómodo y apto.
- Se le toma la temperatura. Si no tiene tapabocas, se le provee de uno antes de su ingreso a las instalaciones.
- Luego de esto ingresa al hotel.
- En el caso que venga acompañado por una persona que no va a alojarse inclusive, ésta deberá cumplir igualmente con todo el protocolo si desea ingresar al hotel. Como ejemplo: choferes, secretarios, parientes, amigos y toda persona que suele venir con el pasajero.



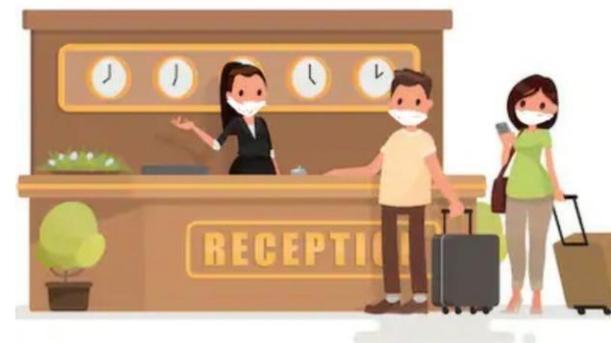
- **Porteria / Bell Boy**

- Utilizar guantes descartables, cubre boca y eventualmente protección ocular. (observación: el uso de guantes puede dar una falsa sensación de seguridad, si usa guantes el lavado de manos debe realizarse de igual manera que si no tuviera guantes, y se debe cumplir con el protocolo de reemplazo y eliminación de guantes).
- Recomendamos no brindar en una primera etapa el servicio de Valet Parking debido a la contaminación que puedan encontrarse en los vehículos y equipaje de los huéspedes.
- Que cada cliente guarde su vehículo y lleve su equipaje. De llevarlo, colocarse guantes descartables y desecharlos con posterioridad al traslado del equipaje e inmediatamente proceder a la desinfección de los carros transportadores.
- Desinfectar: las manijas de equipajes, los carros y espacio de almacenamiento de equipajes manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas



## Recepción – Check In / Check Out

- El Recepcionista debe usar tapabocas o protector facial transparente para recibir al pasajero.
- Demostrar calidez, amabilidad y profesionalismo en todo momento.
- Se recomienda, tener a disposición de los huéspedes un kit de higiene en caso no tenga el propio. Ej: Guantes descartables, lapicera, barbijo o tapa boca.
- El protector facial transparente puede ayudarnos con la sonrisa y otras expresiones del rostro tan importantes en nuestra actividad. (Consultar con profesionales su eficacia.)
- Se sugiere, colocar una mampara acrílica en la zona de recepción para la seguridad de nuestro personal y la del pasajero.
- Se debe utilizar un delimitador de espacio para cumplir con el distanciamiento de al menos 2 metros.
- El check in debe realizarse con la menor burocracia posible evitando en todo momento el contacto físico con el pasajero.
- La ficha de registración debe estar impresa y lo más completa posible para que el pasajero solo lo firme.
- Recuerden que la firma es importante, esa ficha de registración es el contrato de alquiler de la habitación y nos sirve para los reclamos ante la procesadora de tarjetas de crédito, ante un cargo posterior al check out.
- No intercambiar bolígrafos. El que use el pasajero deberá ser inmediatamente desinfectado con un paño embebido con hidro alcohol.
- Con rapidez y eficiencia se brindará al pasajero toda la información sobre los servicios del hotel que están habilitados y cuáles no, como así alguna particularidad o política propia que se considere importante.



## Recepción – Check In / Check Out



- Las llaves o tarjetas deben estar preparadas para los arribos del día (*se sugiere para las llaves, tarjetas de créditos y otros, utilizar un esterilizador ultravioleta como los que usan los peluqueros para desinfectar sus tijeras y otros*). Esto es económico, práctico y al estar a la vista da una plena sensación de seguridad al pasajero.
- Recuerden que no solo debemos cumplir con todas las exigencias de limpieza y desinfección, sino que el pasajero debe sentir y ver que lo hacemos.
- Se pueden proponer otros métodos de esterilización. Consultar con profesionales.
- Se indicará al pasajero el camino a su habitación. En el caso de ser un “hotel salud” este circuito estará bien demarcado y se informará al pasajero sobre ello.
- Las maletas, si fuesen muchas, serán subidas luego del pasajero para poder mantener espacio en el ascensor.
- No entregar material impreso, sólo información electrónica. Contar sólo con diarios electrónicos.
- En un turno de 8 horas se deberá desinfectar toda el área de trabajo como mínimo 4 veces. Esto incluye higienizarse las manos, rociar el mostrador, teléfonos, y todos los elementos y herramientas de trabajo, con un producto autorizado y un paño proveído para lo propio. Se tomará especial recaudo con los elementos que toca el pasajero, como post net, bolígrafos y otros.
- El monitor de la computadora, el teclado (cubrir el teclado de la computadora con un film transparente, haciendo más fácil su limpieza), el mouse, el teléfono y el escritorio.
- Check out en forma telefónica para revisión de gastos.

# GOBERNANCIA



# Gobernanta o Ama de Llaves

## Habitaciones

- Se sugiere conducir el hotel hacia el concepto “Cero Papel”.
- Todas las instrucciones, directorios, menú de room service, planos e información del hotel, como así los horarios y servicios estarán a disposición del pasajero mediante la lectura de códigos QR. O en caso contrario, el revestimiento con plastificado de tal manera a que la desinfección sea propicia.
- La empresa deberá proveer todo el equipo necesario para la protección del personal encargado de limpieza y desinfección de las habitaciones, áreas públicas, áreas administrativas etc.
- Como es habitual, no se realizará la limpieza de habitaciones con el huésped presente, excepto casos muy justificados.
- Para quienes están encargadas de las habitaciones, y para ingresar a las mismas, es obligatorio el uso de tapabocas, guantes de vinilo/acrilonitrilo (en caso de usarse guantes de látex se utilizará sobre uno de algodón), cofia.
- Los zapatos deben ser aptos para ser rociados con productos desinfectantes y deben ser dejados en el hotel diariamente. Se sugiere calzados tipo Cross, o similares.
- Las habitaciones se limpiarán con el mismo concepto de siempre, de atrás hacia adelante, de arriba hacia abajo, con paños de colores distintos para el baño y las otras áreas de la habitación.



# Gobernanta o Ama de Llaves

## Habitaciones

- Se anima a que haya la menor cantidad de elementos y detalles decorativos en cada habitación, incluyendo cuadros, biombos, veladores, jarrones, miniaturas de bebidas etc.
- Se analizará eliminar el frigobar si no se puede garantizar la higiene entre pasajeros.
- De seguir usándolo, debe tener lo básico y si el pasajero no uso ninguna bebida, los envases deben ser desinfectados. Se recomienda una etiqueta “desinfectado” por cada botella.
- En el caso de ser un habitación con kitchenette o servicio de cafetera y tazas, todo debe ser cambiado y lo retirado de la habitación debe ser higienizado según protocolo de limpieza de cocina. Los utensilios removidos deben ser identificados como lo hacemos con los blancos.
- Se cambiará todo inclusive si “pareciese que no se utilizó”. Los próximos utensilios ya limpios y desinfectados deberán tener etiqueta de “desinfectado”.
- Se desaconseja el uso de edredones por no poder lavarlos frecuentemente, en el caso de ser necesario se preferirá las duvets.
- Se considerará siempre si el pasajero es stay over o check out. En el caso de ser check out se realizará una limpieza y desinfección mucho más profunda.
- Se insistirá en la desinfección de los elementos que pudo haber tocado el pasajero, como: teléfonos, control remoto, televisores, radio despertador, picaportes, perillas, grifos, interruptores de luz, pulsador y tapa del inodoro, secador de pelo, espejo retráctil, mamparas, mesita de luz, perchas, caja de seguridad, portamaletas, cinta para levantar persianas o cordón para abrir cortinas, etc.



# Gobernanta o Ama de Llaves

## Habitaciones



- Una vez limpia y desinfectada la habitación, se comunicará a Reservas / Recepción para que, dentro de lo posible, no asignen esa habitación hasta pasada las 24 horas como mínimo, permitiendo actuar los desinfectantes y asegurar como medida adicional, la desaparición de cualquier patógeno que potencialmente pudiera haber quedado.
- Los nuevos blancos se ponen recién cuando se haya finalizado la limpieza y desinfección, no antes ni durante el mismo.
- Todo el blanco debe ser retirado según especificaciones, sin sacudir y han de ser depositados en bolsas a las cuales se marcará el número de habitación que corresponde, de manera a hacer un seguimiento de estos y no se mezcle con otros en el caso de que el pasajero haya resultado positivo durante su estadía en el hotel.
- El uso o no de amenities en los baños queda a criterio de los hoteles, pero si lo utilizan deben ser desinfectados antes del ingreso del siguiente pasajero y presentado con etiqueta de “desinfectado”. Incluiremos alcohol líquido o en gel al 70%.
- Se dispondrá de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por clientes. Analizar la posibilidad de instalarse los dispensadores de solución hidroalcohólica a en la parte externa, a la salida del toilette.

## Gobernanta o Ama de Llaves

### Ante casos sospechosos o confirmados

- Ante casos sospechosos o confirmados de COVID-19 será aplicado el protocolo de Cuarentena, del MSPBS, donde se provee al pasajero los productos de limpieza e higiene, quedando así a su cargo la limpieza de la habitación.
- Se evita todo contacto con el personal del hotel, hasta el alta.
- En lo posible utilizar elementos de higiene de un solo paso, es decir que no impliquen limpieza, enjuague y desinfección para reducir el tiempo en la habitación.
- Organizar estratégicamente el orden de limpieza de habitaciones según huéspedes sanos (sin sospechas).
- Las sábanas y toallas sucias deben colocarse en una bolsa. Esta bolsa utilizada, no debe reutilizarse sino desecharse como residuo patogénico.



# Gobernanta o Ama de Llaves

## Ante casos sospechosos o confirmados

Disponer vasos descartables para el enjuague bucal en las habitaciones.

Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, además de limpiar y desinfectar, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos. Ej: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos.

Objetos perdidos y encontrados: cualquier artículo guardado por el hotel debe colocarse en una bolsa transparente, desinfectarse y guardar en una segunda bolsa tipo ziploc sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que el huésped no lo reclame en un plazo de 72 hs. , deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.

En caso de traslado del huésped al hospital, el mismo deberá informar al hotel, donde enviar sus pertenencias o una persona de contacto, que se hará cargo de retirarlo en un plazo de 8 días.



## Gobernanta o Ama de Llaves

**Equipamiento para ingreso de personal en habitaciones de casos confirmados o sospechosos una vez el pasajero haya hecho check out.**

### PROCEDIMIENTO DE USO DEL EPP / EPI (Elementos de Protección Personal o Individual)

1. Lavarse las manos.
2. Clocarse el camisolín, atarlo por la espalda a la altura del cuello y la cintura.
3. Colocarse la cofia, que cubra el cabello.
4. Colocarse el barbijo, colocar las tiras o banda elástica en la mitad de la cabeza y en el cuello. Ajustar la banda flexible sobre la nariz y acomodarlo, con el plizado hacia afuera.
5. Colocarse las antiparras, las mismas debe ser de un tamaño que cubra los ojos por el frente y los laterales, deben poder usarse por arriba de los anteojos.
6. Colocarse las botas, que cubran el calzado.
7. Colocarse los guantes que cubra la parte del puño del camisolín. Una vez colocados mantener las manos alejadas del rostro y limitar el contacto con superficies.

*Nota: Para los casos SOSPECHOSO DE COVID-19 Los EPP se descartan luego de la asistencia de cada paciente. Para los casos CONFIRMADOS el personal puede usar el mismo equipo para contacto con diferentes pacientes solo realizando cambio de guantes y lavado de manos.*



## **Gobernanta o Ama de Llaves**

**Equipamiento para ingreso de personal en habitaciones de casos confirmados o sospechosos una vez el pasajero haya hecho check out.**

### **PROCEDIMIENTO PARA QUITARSE EL EPP**

1. Retirar los guantes adentro de la habitación: Tomar la parte exterior del guante con la mano opuesta y quitarlo. Sostener el guante que se quitó con la mano enguantada, deslizar los dedos de la mano sin guante por debajo del guante que no se ha quitado aun, a la altura de la muñeca. Quitarlo de manera que quede cubriendo el otro guante y descartarlo en bolsa roja.
2. Retirar el camisolín adentro de la habitación: tocando solo el interior, pasarlo desde el cuello hacia los hombros. Darlo vuelta de forma tal que el interior quede hacia el exterior. Doblarlo, enrollarlo y descartarlo adentro de la habitación en bolsa roja.
3. Salir de la habitación y lavarse las manos con alcohol en gel, luego colocarse nuevos guantes.
4. Retirar las antiparras, tomar de los laterales que apoyan sobre las orejas, ya que el frente se considera contaminado.
5. Quitar el barbijo, no tocar el frente, ya que se considera contaminado. Sacar primero la tira que esta sobre el cuello, luego la superior y desechar en bolsa roja.
6. Retirar la cofia, las botas, los guantes y desechar en bolsa roja.
7. Lavarse las manos.

*Nota: Para los casos SOSPECHOSO DE COVID-19 Los EPP se descartan luego de la asistencia de cada paciente. Para los casos CONFIRMADOS el personal puede usar el mismo equipo para contacto con diferentes pacientes solo realizando cambio de guantes y lavado de manos.*

# ÁREAS PÚBLICAS MANTENIMIENTO



# Áreas públicas y Mantenimiento

- Extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes.
- Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros, a pesar de que estos no protegen del COVID.
- Desinfectar: las manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, ascensores, escaleras mecánicas, marcos de ventanas, computadoras, teléfonos, teclados, mouse, pantallas táctiles, superficies de recepción y conserjería.
- Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel o secador de manos. Desinfectar mesadas, canillas, dispensadores de jabón y de alcohol. Controlar frecuentemente el buen funcionamiento de dispensadores y grifos.
- Desinfectar los carros de limpieza, el gabinete de llaves maestras y sus llaves.
- Debe realizarse un control del recambio de los elementos de limpieza dado que el desgaste favorece la colonización, Por ej: baldes.
- En el caso que el personal de mantenimiento deba ingresar indefectiblemente a una habitación donde se encuentre alojado un huésped con sospechas de Covid-19, se deberá desocupar la habitación, proceder a la desinfección, y posteriormente el personal ingresa a la reparación del equipamiento.
- Desinfectar y limpiar los filtros del sistema de aire fresco mensualmente. Rocíar con desinfectante las salidas del aire acondicionado.

# LAVANDERÍA



# Lavandería

- Los elementos de bioseguridad son de vital importancia en esta área del hotel. La empresa proveerá de todos los elementos y herramientas de bioseguridad desechables y reutilizables.
- Allí se recibirán todos los blancos: sábanas, fundas, toallas, manteles, servilletas, uniforme del personal y ropa de los pasajeros. Todos estos potenciales propagadores de patógenos.
- Todos los blancos deben lavarse a una temperatura mínima de 60°. En el caso de tratarse de servicio tercerizado debe informarse y exigir este proceso a los proveedores.
- Las lavarropas deben en lo posible tener sistema de agua caliente al 70° de manera a que puedan lavarse matando todo tipo de virus
- No debe sacudirse la ropa para lavar.
- La ropa sucia debe lavarse con un desinfectante aprobado o una solución de blanqueador compatible. El material que no puede limpiarse debe eliminarse como residuo peligroso. Las prendas textiles deben lavarse en forma mecánica en ciclos completos a 60-90°C.
- Desinfectar carros, percheros, la ventana de atención al personal, la computadora, teléfono y las llaves maestras.
- Colchones: En caso de estar el colchón sin funda de plástico se sugiere su rotación en sentido y lado contrario cada vez que se realiza el check out.
- Las mantas de lana deben lavarse en agua tibia y luego secarse al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiarse en seco.
- Las colchas deben lavarse con agua caliente y detergente, luego enjuagarse y secarse preferiblemente en una secadora o limpiarse en seco



# Gobernancia y Lavandería

## Capacitación Especial a Colaboradores sobre Limpieza y Desinfección

- La Gobernanta, mucamas y colaboradores de lavandería, deberán recibir capacitación especial en el buen uso de los productos químicos de limpieza y desinfección.
- Se solicitará asistencia al proveedor de las maquinas o de los insumos utilizados regularmente sobre cuáles son los más eficientes y la dosificación correcta para su uso.
- La Gobernanta organizará charlas de capacitación al respecto y supervisará que todos hayan participado de la misma.
- Deberán considerarse: Conocer y saber aplicar las medidas, las mezclas, los recipientes, según las superficies serán de gran importancia para ser un trabajo efectivo.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lavandina (concentración de cloro 1gr/L, preparado con dilución 1:50 de una lavandina de concentración 40-50 gr/L).
- Uso de etanol 62-71% o peróxido hidrogénico al 0,5% en un minuto.
- Se pueden utilizar otros medios alternativos autorizados, pero en todo caso debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen atendiendo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- Hay que considerar que los preparados deben ser para uso del día, pues luego de varias horas estos pierden efectividad.



# ALIMENTOS & BEBIDAS



# Alimentos & Bebidas

## Restaurantes & Bares | Room Service | Banquetes | Comedor de empleados

- Tanto al cocina como el restaurante son lugares muy sensibles pues se manejan muchos utensilios, luego esto se sirve en platos y se utilizan cubiertos, vasos y copas para el servicio. Inclusive las botellas que serán presentadas a los clientes deberán estar desinfectadas antes del servicio.
- Manejar el mínimo de personal para el servicio.
- Uso de barbijos, guantes de vinilo/acrilonitrilo (en caso de usarse guantes de látex se utilizará sobre uno de algodón).
- Recuerde que no solo demos limpiar y desinfectar todo sino que el cliente debe PERCIBIR la SENSACIÓN de que todo está limpio, desinfectado y que no corre riesgo de contagio en nuestro establecimiento.
- Informarse sobre las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social lo que refiere a la manipulación de alimentos en relación a la pandemia Covid-19 y evaluar las directivas por jurisdicción aplicando protocolo aprobado por el MSPBS.
- En lo que refiere el mobiliario, se sugiere referir al protocolo aprobado por el MSPBS, que indica 2 mts entre mesa y mesa, y 1 mt entre comensales.
- 
- En general, la capacidad del salón se reduce en función del número de personas que puedan estar en el salón manteniendo la distancia física de seguridad.



# Alimentos & Bebidas

## Restaurantes & Bares | Room Service | Banquetes | Comedor de empleados

- Limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería, menús (el menú debe ser de material desinfectable, no cartón, papel), material colateral de la mesa, recipientes de sal / pimienta y aderezos (se recomienda suspender el uso de elementos de mano en mano: usar solo los condimentos de uso individual solicitado por el huésped), bandejas y máquinas de bebidas. (aunque no se hayan utilizado pero hayan podido estar en contacto con las personas).
- Ventilar los salones y comedores después de cada servicio.
- Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales y quitarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección.
- En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras cada uso. Se recomienda la colocación de dispenser con desinfectantes base alcohol en casa mesa.
- Pocos objetos decorativos en general dentro del restaurante.
- Rever íntegramente el plano de circulación y ubicación de las mesas.
- Manejar un mapa de las mesas para las reservas de manera a poder hacer un cálculo y poder establecer el equilibrio entre la cantidad de comensales.
- Eliminar el autoservicio, puede ser buffet pero con las porciones ya servidas y la asistencia de un personal de Cocina para el servicio.



# Alimentos & Bebidas

## Restaurantes & Bares



- Si se habilita el servicio de buffet, los alimentos deben estar detrás de un vidrio y este debe ser atendido por un colaborador que sirva las porciones elegidas por el cliente.
- Disponer de 2 o 3 islas con el desayuno de manera a que los pasajeros no tengan que estar sobre una sola mesa retirando los alimentos.
- Podrá considerarse la implementación del servicio de “cocina show” que la gente vea como se manipulan los alimentos y que cada porción es individual.
- Habilitar el sistema de reservas para desayuno, almuerzos y cenas, de manera a que el restaurante mantenga la cantidad de personas previstas en los metros cuadrados disponibles, considerando el distanciamiento físico.
- Promocionar como sistema seguro el room service, (que deberá tener su propio protocolo), atendiendo a que este realmente minimiza las posibilidades de riesgo.
- El desayuno puede servirse en la habitación, para lo cual se deberá volver a utilizar los pedidos anticipados con horario de servicio colgados por la puerta hacia el pasillo.
- A una hora oportuna una persona de recepción pasará a retirarlas todas.
- Se incentivará el uso de la tecnología en todos los procesos, la lectura de códigos QR, y los mensajes mediante el celular para los pedidos de room service, despertar, o cualquier pedido de extras como más almohadas, frazadas, cuenta para check out etc. Pueden hacerse mediante el dispositivo.
- Se sugiere “No” cobrar por el servicio de room service.
- Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- En el caso de comensales que no se encuentren hospedados en el hotel, se sugiere tomar los datos personales de los mismos, para llevar un registro de control sanitario.

# Alimentos & Bebidas

## Restaurantes & Bares

- Verificar la autorización pública nacional, para el inicio de operaciones.
- Limpiar y desinfectar el espacio y mobiliario a utilizar.
- Realizar el armado del salón con uniforme limpio y elementos de protección personal.
- Recordar las pautas de distanciamiento físico mínimo indispensable para la disposición del lugar.
- Colocar material de trabajo a utilizarse en las reuniones previamente limpio, sanitizado y desinfectado.
- Asegurar que los camareros utilicen tapa boca o barbijo y guantes descartables durante el servicio, y el lavado de manos de manera frecuente según procedimiento.
- Colocar basureros con tapas y con pedal en lugares visibles, se deja a criterio de la empresa la previsión de la cantidad según el espacio físico del que dispone.
- El control de temperatura corporal, lavado de manos y desinfección de calzados en el ingreso y uso de tapabocas será obligatorio.
- No permitir, el acceso de personas con sospechas de síntomas y contactos estrechos a esta que deben guardar aislamiento preventivo.
- Asegurar que los espacios estén bien ventilados.
- Aumentar la frecuencia de limpieza de áreas de uso común, como baños, mostradores, etc.
- Cada hotel debe tener un programa de limpieza y desinfección y registrar las actividades.
- Mantener una lista de registro de participantes con datos de contacto.
- Las personas que presenten síntomas o se sientan mal durante el servicio deben ser aisladas.
- Verificar si algún personal estuvo en contacto con la persona aislada y seguir procedimiento de aislación y monitoreo y se debe contactar al 154.

# Alimentos & Bebidas

## Cocina

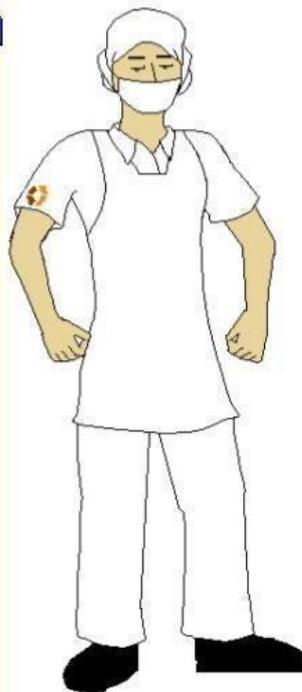
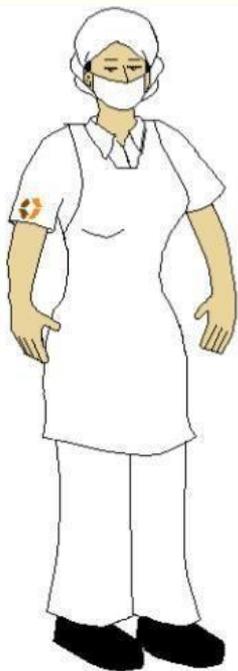
- Aplicar y reforzar las normas de Higiene y Buenas Practicas de Manipulación y elaboración de los alimentos. Es obligatorio el uso de barbijos o tapa bocas.
- El personal de cocina y servicio debe vestir su uniforme limpio, incluidos los calzados de uso exclusivo en el hotel. No podrá introducir a cocina efectos de uso personal.
- El cabello deberá estar cubierto y cumplir en todo momento las normas de BPM.
- Mantener al personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos lejos de la cocina y de los almacenes de alimentos.
- Si alguna persona externa debe ingresar, se le deberá proveer ropa protectora y deberá ser acompañada en todo momento por un responsable.
- Sanitizar y desinfectar los productos y envases en la recepción antes del ingreso al depósito o cocina.
- Retirar los envoltorios originales cuando sea posible.
- Realizar el lavado y sanitización de vegetales y colocarlos en recipientes limpios antes de su ingreso a cocina.

- Evitar el contacto con proveedores.
- Los mismos deben lavarse las manos , utilizar tapabocas y dejar la mercadería en el sector establecido.
- Evitar pasar bolígrafos y elementos de uso personal.
- Asegurar que el personal de cocina mantenga
  - una distancia mínima de 2 metros entre ellos.
  - Se pueden utilizar cintas adhesivas en el piso, bandas separadoras, etc.
  - Reforzar la capacitación y control al personal de cocina y AyB.
  - Verificar los vencimientos de alimentos congelados y los que se encuentran en diferentes depósitos.

OBSERVACIÓN: Si la cocina estuvo cerrada, sin operación se deberá proceder a una limpieza general y desinfección profunda de sectores de producción de alimentos. Drenar el sistema de agua y verificar el estado de tanques, cañerías, tratamiento de agua. Verificar el sistema de control de plagas.

## 1.4 Higiene Personal

- Baño diario antes de iniciar labores.
- Uñas recortadas, limpias, libres de mugre y barniz.
- No utilizar joyas, reloj, pulseras, aretes ya que guardan la mugre y microbios.
- Cabello recogido y cubierto por cofia o red.
- Usar cubre boca y delantal (limpio)



# 11 Prácticas Higiénicas para los Manipuladores de Alimentos

11. No colocar lápices u otro objeto detrás de la oreja

10. Usar tapaboca en las áreas de contacto directos con el alimento

9. Delantal atado al cuerpo en forma segura

8. Usar guantes limpios, sin roturas, al estar en contacto directo con el alimento

7. Sin anillos, zarcillos, cadenas, adornos en la cabeza, piercing, pestañas postizas

1. Aseo Corporal Diario

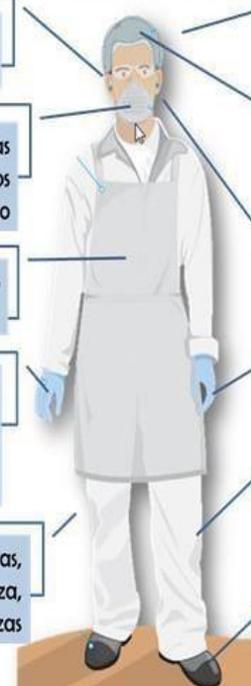
2. Cabello recogido y cubierto con gorro

3. Rasurado diario (hombres) / Sin maquillaje (mujeres)

4. Uñas cortas, limpias y sin esmalte y/o postizas

5. Uniforme limpio

6. Zapatos de seguridad limpios, cerrados.



## Comportamientos que pueden contaminar los alimentos



- ✓ Rascarse la cabeza
- ✓ Pasarse los dedos por el cabello
- ✓ Frotarse o tocarse la nariz
- ✓ Frotarse una oreja
- ✓ Tocarse un grano o una llaga abierta
- ✓ Usar un uniforme sucio
- ✓ Toser o estornudar en la mano
- ✓ Escupir dentro del establecimiento



**Físicos: Vidrios - madera**

**Sin adulteraciones**

**Químicos: Productos de limpieza -  
fertilizante - plaguicida -  
residuos medicamentosos -  
metales tóxicos.**



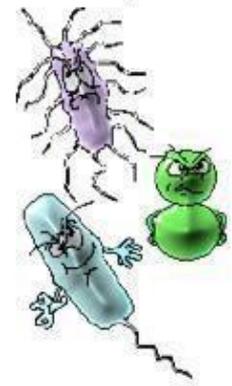
**Sin contaminantes**

**ALIMENTO  
INOCUO**

**Con propiedades  
organolépticas  
adecuadas**

**Biológicos**

**Bacterias - hongos  
virus - parásitos**



**Sabor - textura -  
aroma - color**



**ES LA GARANTIA DE QUE UN  
ALIMENTO NO CAUSARÁ DAÑO  
AL CONSUMIDOR CUANDO SEA  
PREPARADO O INGERIDO CON EL  
USO QUE SE DESTINE**

# Alimentos & Bebidas

## Cocina

- Revisar los procedimientos y planes de limpieza
- Utilizar químicos aprobados por las autoridades competentes.
- Capacitar al personal de limpieza
- Limpiar y desinfectar:
  - Pisos, paredes, estanterías, heladeras, cámaras, manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas.
  - Cubiertos, cristalería, recipientes de almacenamiento de alimentos.
  - Máquinas de hielo.
  - Comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (según disposiciones del Ministerio de Salud) y la dosificación de productos químicos indicados.
  - Se recomienda contar con dilutores automáticos de productos de limpieza, caso contrario, se deberá estandarizar la dilución de los mismos para asegurar una limpieza y desinfección eficaces
  - Colocar basureros con tapas y con pedal, en lugares visibles, se deja a criterio de la empresa la previsión de la cantidad según el espacio físico del que dispone.



# SEGURIDAD Y RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS



## SEGURIDAD

- Desinfectar radios y monitores. Para equipos electrónicos en general se recomienda amonio cuaternario en espuma ya que no daña los equipos.
- Utilizar guantes descartables y barbijos cuando se esta en funciones.
- Desinfectar las insignias de visitas/proveedores.
- Manejar los artículos perdidos y encontrados con el equipo personal apropiado.



## RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener una distancia mínima de 2 metros.
- Utilizar guantes descartables y cubre boca o barbijo durante la recepción a proveedores y los guantes deberán ser descartados o lavados después de cada actividad .
- Limpiar y desinfectar el área, carros de transporte, y otros elementos de trabajo.
- Sanitizar y desinfectar al trasvasar el contenido de los envases originales a envases propios desinfectados.

Una vez finalizado el proceso de sanitización y esterilización de cada producto se almacenaran en cámaras o depósito.



**RECOMENDACIONES**

**PARA  
REUNIONES  
CONGRESOS  
Y  
EVENTOS**

# Reuniones, Congresos y Eventos

## Medidas organizativas generales

- La disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas, la distribución de espacios (salones para evento principal, foyer, antesala, salas de apoyo), la organización de los turnos, y el resto de condiciones de trabajo presentes en la sede del evento deben modificarse, en la medida necesaria, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad mínimas exigidas en cada momento por el Ministerio de Salud (2 metros).
- Establecer un sistema de trabajo en equipos y por turno para asegurar la rotación de empleados y el trabajo en grupo de manera tal a minimizar los riesgos sin que varíe la atención y servicio a los clientes.
- En cada puesto de trabajo se tiene que dotar de la suficiente flexibilidad para alternar el lavado de manos con agua y jabón durante el menos 20 segundos o el uso de desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos 70%.
- Se debe facilitar información y formación al personal en materia de higiene y sobre el uso del material de protección como, por ejemplo, guantes y mascarillas, para que se realice de manera segura.
- Para el evento se recomienda el uso de la tecnología para el registro y control de los participantes sin uso de papel, que tiene mayor riesgo de contaminación. Inclusive para la socialización de contactos entre sí no se recomienda el intercambio de tarjetas personales y el uso de por ejemplo códigos QR que permitan capturar los datos con el celular.

# Reuniones, Congresos y Eventos

## Medidas de prevención

- En todo momento de permanencia en el recinto del evento, desde su ingreso hasta su salida, todo el personal y participantes tendrán que utilizar mascarillas de protección y mantener el distanciamiento físico reglamentado.
- Si alguna persona trabajadora correspondiese al perfil de “persona de riesgo” según las recomendaciones del Ministerio de Salud, bien por embarazo, patologías crónicas previas o edad, se procederá a la revisión de su puesto de trabajo, para considerar la conveniencia o no de recomendar su “aislamiento preventivo”.
- Se debe aplicar un protocolo de actuación en caso de detección de posibles personas infectadas o de personas que hayan estado en contacto con las primeras.
- En caso de que un cliente se presente con Fiebre, se le limita el acceso y se le indica volver a su casa y llamar al 154 en caso de que presente síntomas respiratorios, así como también se le ofrece otras opciones de compras en caso de que la persona tenga que cumplir con una cuarentena.
- En caso de que un personal, proveedor o participante se presente a trabajar con Fiebre, no se le permite el acceso y se le indica volver a su casa y llamar al 154 en caso de que presente síntomas respiratorios.
- Ante cualquier persona (cliente o personal) con Síntomas Respiratorios (rinorrea, estornudo) y/o tos, se procede a ofrecer una mascarilla quirúrgica (que tape boca y nariz) y se le recuerda la importancia de la etiqueta de la tos y del lavado de las manos como las medidas más efectivas para evitar contagios de cualquier índole.
- Disponer de basureros con tapas en lugares visibles, se deja a criterio de la empresa la previsión de la cantidad según el espacio físico del que dispone, para depositar pañuelos y otro material desechable que deberán ser limpiadas de forma frecuente.
- Mantener actualizado el inventario de productos de protección individual (mascarillas), higiene y limpieza para evitar, en la medida de lo posible, el desabastecimiento.

# Reuniones, Congresos y Eventos

## Medidas de prevención

- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo, o en caso de guantes de látex se recomienda que sea sobre un guante de algodón.
- El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos.
- Para una limpieza correcta de las instalaciones, ya sea realizada por personal propio o mediante la sub contratación de una empresa, el responsable de la organización se asegurará que la persona trabajadora cuente con las medidas preventivas, equipos de protección individual necesarios, así como los productos adecuados para proceder a la misma.



## ***Medidas de higiene y prevención de la sede del evento (salones y espacios) – Pre –evento***

- Refiere a todos los espacios a ser utilizados durante el evento con presencia de los participantes, sea total o parcial.
- *Todo el personal presente en el recinto del evento debe respetar lo establecido como medidas de higiene y prevención del presente protocolo de recomendación, antes del ingreso y durante su permanencia en el recinto del evento.*
- Informar mediante cartelería a las personas trabajadoras y a los participantes del evento de los procedimientos de higiene publicados por las autoridades sanitarias.
- Limpiar y desinfectar los puestos de trabajo en cada cambio de turno, incluido material técnico utilizado.
- Limpiar y desinfectar todo el mobiliario presente en los espacios donde se desarrollará el evento.
- Limpiar y desinfectar todo el equipamiento técnico y cualquier otro que estará presente en la sede del evento y sus espacios.
- Lavar y desinfectar diariamente los uniformes. Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado de 60/90°C.
- Limitar el fichaje con huella dactilar se puede colocar un atenuante que es una estación de alcohol en gel para desinfectar el dedo antes y después de fichar. Se sugiere sustituir por el uso de fichaje con reconocimiento facial.
- Asegurar la buena ventilación de todos los locales.
- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones con especial atención a superficies, picaportes de puertas, muebles, lavamanos, pisos, teléfonos, computadoras, impresoras, proyectores, etc. Para esta acción se puede utilizar hipoclorito de sodio al 5 - 6% de uso doméstico, diluida en agua, extremándose las medidas de protección a agentes químicos.

## **Medidas de higiene y prevención de la sede del evento (salones y espacios)**

- **Montaje previo del evento**
- Todo el equipamiento técnico y mobiliario para la realización del evento debe ser ubicado teniendo en cuenta las reglas de distanciamiento físico y de limpieza y prevención.
- En caso de espacio ferial u de otra actividad comunitaria del evento, el montaje tendrá que realizarse y terminar con tiempo previo para permitir la limpieza y desinfección antes de iniciar el evento, respetando las medidas de protección individual y distanciamiento físico.
- Todos los elementos de decoración tendrán que cumplir con las reglas de desinfección correspondientes al tipo de material utilizado (plásticos, tejidos, madera etc.).
- Al cierre del montaje de la sede del evento, la limpieza y desinfección debe estar concluida, y debe clausurarse el espacio no pudiendo nadie más penetrar en el mismo. De Ocurrir, se tendrá que iniciar de nuevo el proceso de limpieza y desinfección de la sede del evento.



## **Medidas de higiene y prevención durante el evento**

### **Preparación previa a la apertura del evento:**

Limpieza y desinfección de los principales posibles focos de contagio: Picaportes de puertas, muebles, lavamanos, pisos, teléfonos, computadoras, impresoras, proyectores, etc.

### **Apertura del evento y recepción de los participantes:**

Ingreso de los participantes: Organización del acceso con el cumplimiento del distanciamiento físico medidas de protección individual (uso de mascarillas) y control de síntomas sospechosos (toma de temperatura).

Igualmente en el espacio previo al ingreso se deben contar con estaciones de desinfección con alcohol en gel o lavabos y jabón en cantidad necesaria para que los participantes puedan lavarse las manos antes de ingresar al recinto, esto quedara sujeto al tipo de espacio o salón con que cuenta el establecimiento.

Acreditaciones: El registro debe ser previo al ingreso del evento, y de ser posible se deben evitar entrega de documentos impresos. De necesitar una credencial, la misma debe ser recubierta en plástico y ser desinfectada en el momento de la entrega.

De haber filas se deben prever en el suelo marcas para indicar el distanciamiento físico. Se recomienda el uso de mamparas o elementos físicos que aseguren la protección del mostrador de acreditaciones, mamparas de plástico o similar, rígido o semirrígido, de fácil limpieza y desinfección de forma que una vez instalada quede protegida la zona de trabajo.

Material de protección individual: Para el ingreso al recinto del evento, la organización deberá proveer mascarillas a los participantes que no tengan una.

## Desarrollo del o los eventos en la sede:

- **Evento principal:** En caso congresos, conferencias, plenarias y otros (talleres, simposios, etc.), el espacio del evento debe estar organizado para el respeto del distanciamiento físico (capacidad reducida).
- **Servicios de Catering:** Para los servicios de coffee-breaks, almuerzos, cenas y otros relacionados con la alimentación, se detallan mas arriba, conforme las medidas de higiene y prevención a respetar (protocolos resumidos específicos).
- **Servicios diversos :** fotografía, filmación (protocolos resumidos de prevención específicos).

## Cierre del evento:

- **Evacuación final del evento:** Salida de participantes en forma ordenada. Prever sistema de salida organizada sin aglomeración de personas.
- **Limpieza y desinfección final del material y equipamiento:** una vez finalizado el evento, los equipos de limpieza y desinfección deben limpiar y desinfectar antes de su retiro todo el material utilizado para el evento, sea mobiliario, equipamiento audiovisual, de catering, exposición y cualquier otro que haya sido utilizado y deba ser retirado. Para el caso del Catering /platos, cubiertos etc. que requieren una limpieza con agua y jabón, la sede del evento pondrá a disposición un lugar donde realizar esa limpieza y desinfección.
- **Limpieza y desinfección sede del evento:** una vez finalizada la retirada del espacio del evento de todo el material y equipamiento utilizado, los equipos de limpieza y desinfección deben hacer la limpieza y desinfección total de la sede del evento, incluidas todas las áreas que el mismo haya ocupado para cualquier actividad.

**OFICINAS  
ADMINISTRACIÓN  
RRHH**



## Administración

- Tener una continua comunicación con los colaboradores sobre actualizaciones y nuevas prácticas.
- Brindar capacitaciones en los procedimientos del hotel para aislar e informar los casos de inmediato a la gerencia para reducir la exposición. Generar video llamadas con capacitaciones.
- No entregar información y solicitudes escritas, hacer las comunicaciones vía electrónica.
- Implementar un protocolo de uso de los elementos de protección personal (EPP) que les serán facilitados.
- Por ejemplo: barbijos, evaluar su provisión, tipo y cantidad por empleado. Un tapaboca podría brindarse a los colaboradores que no estén en contacto con casos sospechosos o confirmados.
- Colocar basureros con tapas en lugares visibles.



## RRHH

- Utilizar guantes descartables para manipular dinero y desecharlos una vez finalizada la tarea. Esto no reemplaza el lavado de manos.
- Fomentar los pagos electrónicos.
- Tener horarios de caja reducidos y recibir a una persona por vez.
- Colocar basureros con tapas en lugares visibles, se deja a criterio de la empresa la previsión de la cantidad según el espacio físico del que dispone.



# GIMNASIO Y SPA

## Gimnasio y Spa - De uso exclusivo para los huéspedes del hotel

- Podrán ser habilitados, siguiendo el protocolo aprobado para ambas actividades por el MSPBS.
- Sugerimos tener muy en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - La ubicación del equipamiento del gimnasio debe respetar el distanciamiento mínimo de 2 m. entre sí.
  - En el caso del SPA, se sugiere la personalización de la atención, limitando la cantidad de personas, según el espacio físico y la capacidad, siguiendo el protocolo del MSPBS.
  - En el gimnasio coordinar turnos para la utilización del espacio, evitando la aglomeración de personas.
  - Proceder a la limpieza y desinfección del equipamiento antes de la habilitación del siguiente turno tanto en el gimnasio como en el spa.
  - Llevar un registro diario de las personas que han tomado los turnos, de tal manera que si alguno presente casos se pueda contar con la información de posibles contactos.
  - El personal de atención en ambos espacios, deberá contar con todo el equipamiento y productos requeridos para asegurar la apropiada protección personal, limpieza y desinfección de los respectivos espacios.
  - Ante cualquier caso sospechoso, recurrir a la persona del comité de apoyo, asignada y contactar a los responsables del MSPBS.



# ÁREA DE PISCINA



# Área de Piscina

Las condiciones para la apertura de las piscinas son numerosas, en consonancia con el resto de actividades.

- La reducción del aforo en un 50 %
- Agendamiento previo para no superar el aforo máximo permitido, y que transcurrido el tiempo estipulado, no se podrá permanecer en la instalación.
- Señalización de los espacios comunes para garantizar los dos metros de distancia entre toallas y usuarios, evitando cualquier contacto.
- La colocación de las sillas y reposeras sean previas al ingreso de los usuarios, respetando la distancia requerida (2mts). Se sugiere, contar con una distribución señalizada en el suelo que garantice la distancia .
- La desinfección diaria de toda la instalación previa a su apertura, según requerido en áreas comunes.
- Comunicar el tiempo de permanencia en el espacio, para no superar el aforo máximo permitido, y que transcurrido el tiempo estipulado no se podrá permanecer en la instalación. Queda a criterio de cada hotel según su ocupación, establecer el proceso para organizar los turnos y facilitar la entrada y salida de usuarios sin conflictos.
- Todos los objetos personales (toallas, bolsas, libros, dispositivos electrónicos, etc.) deben permanecer dentro de ese perímetro marcado.



## Área de Piscina



- La instalación debe ser desinfectada cada día antes de su apertura con solución de hipoclorito, o bien amonio cuaternario, según especificaciones, prestando especial cuidado a zonas de paso o de uso en las zonas exteriores de la piscina, así como también su equipamiento, como ser las duchas, las escaleras, etc.
- Los vestuarios deben ser también desinfectados periódicamente así como los baños, donde siempre debe haber jabón o líquido hidroalcohólico.
- Se considerará suspender temporalmente el uso de las duchas de vestuario o las fuentes de agua.
- Para servicios de Bar en Piscina, se deben considerar los protocolos aplicados a Bares y restaurantes, especificados en las paginas del 28 al 36 de esta guía.
- En lo que refiere a las toallas de piscinas, el tratamiento es el mismo que se utiliza en las habitaciones para el almacenamiento, entrega y retiro especificados en las paginas 15 a la 22 de esta guía.
- En lo que respecta al lavado y desinfección de las toallas, aplicar las indicaciones citadas en las paginas de la 25 a la 27 de esta guía.
- Para el tratamiento del agua de la piscina para maximizar la seguridad se recomienda una automatización de las tres fases: Regulación del pH. Una correcta regulación del pH entre 7,2 y 7,6 por medio de ácidos o de CO<sub>2</sub> es esencial para garantizar una desinfección eficaz.

## Área de Piscina

- La medición constante de los niveles de pH y de cloro así como la regulación automática de estos parámetros es fundamental en las piscinas públicas.
- Otra recomendación: mostrar los resultados de la medición a los usuarios, para que estén plenamente informados de la calidad del agua.
- Para los usuarios, recomendamos mantener una adecuada higiene personal. Por ejemplo, si puede haber riesgo por haber tocado unas superficies, como los bancos de los vestuarios, las puertas o los pomos, es recomendable lavarse las manos y/o higienizarlas con desinfectante antes de entrar en la piscina. Recomendamos a los bañistas siempre ducharse antes y después de nadar en la piscina. También es recomendable lavar los trajes y las toallas de baño, para eliminar todas las bacterias o virus.



# RECOMENDACIONES GENERALES



Mantenerse informado sobre los avances del COVID-19 y seguir los consejos dados por la autoridad de salud pública y por el Hotel.

Evitar lugares concurridos. Tomar precauciones en el transporte público, evitar horas pico. En las áreas posibles aplicar el sistema de home office.

Mantener una distancia mínima de 2 metros con otras personas.

Utilizar alcohol en gel o una solución de 70% de alcohol. En la recepción y en aquellas áreas que tengan un mostrador, y como en el ascensor para el uso de la botonera, colocar dispensadores de desinfectante en base a alcohol disponible para el personal y los huéspedes, además de contar con barbijos y guantes descartables.

El personal y los huéspedes deberán utilizar elementos de protección personal (EPP o EPI) que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en las áreas públicas del hotel y al interactuar entre ellos. Informar sobre su correcta manipulación y uso. Mantener las manos alejadas de la cara, especialmente los ojos, la boca y la nariz.

Asegurarse de que las personas sigan una buena higiene respiratoria. Esto significa cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando se tosa o estornude y desecharlo en un cesto con tapa.

Garantizar la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes espacios del hotel, al igual que de los objetos de tacto frecuente.

# RECOMENDACIONES GENERALES



En caso de que el hotel haya estado cerrado por un tiempo, hacer una limpieza y desinfección general profunda, teniendo en cuenta también el circuito del agua si no son convenientemente diseñadas y mantenidas, pueden convertirse en focos amplificadores de la bacteria Legionella, causante de la legionelosis, entre otros.

Contar con suministro suficiente de:

- Materiales de limpieza descartables, como paños y toallas de papel.
- Delantales, barbijos y guantes descartables. Recordar que estos se usan y descartan ante el primer uso, atención especial en el caso de los guantes y la contaminación por contacto en la atención de casos confirmados
- Productos de limpieza y desinfección. En lo posible contar también con productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos (evitan deterioro).

Observación: asegurarse siempre de que los productos químicos que se utilicen sean los aprobados para el coronavirus (algunos son muy buenos desinfectantes pero no efectivos contra el Covid-19)

- Se sugiere si fuera posible, tener acceso a una máquina de limpieza a vapor para desinfectar muebles blandos, alfombras, etc. en áreas o habitaciones de sospecha de enfermedad (o incluso de rutina como mecanismo de prevención) (un contratista especializado puede ser mejor la opción para emprender este trabajo o personal previamente capacitado del hotel).
- Limpiar y desinfectar el calzado de quienes provienen del exterior del hotel al ingresar.
- Registro de Acciones: Es importante, llevar un registro de acciones que se tomen indicando fecha, hora y responsable. Guardar partes de limpieza, mantenimiento, bajas laborales, etc.

# RECOMENDACIONES GENERALES



## En relación al Huesped

- Mientras que la autoridad de aplicación lo exija, todas las personas que ingresen al país, en caso presente síntomas se deberá contactar al 154 para las acciones a seguir.
- Al ingresar, los huéspedes deberán lavarse las manos y desinfectarse calzados en la entrada y es obligatorio en uso de tapabocas. Posteriormente, completar una Declaración Jurada de conocimiento de las pautas operativas del hotel y compromiso de su cumplimiento y otra. Tal como dispone el instructivo para el sector hotelero, los pasajeros deberán ser chequeados diariamente para verificar su estado de salud como medida de control sanitario obligatorio.
- Declaración Jurada con información sobre su estado de salud, síntomas, temperatura corporal etc., se recomienda un registro de control de temperatura.
- Recomendar a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas y utilizar los ascensores individualmente o junto a su acompañante de habitación o grupo familiar. En caso de circulación, necesariamente deberán llevar puestos tapabocas, lavarse las manos cada vez que sea posible o utilizar desinfectantes de manos en los diferentes sectores).
- Es requisito exhibir información gráfica con precauciones y mejores prácticas en aquellos lugares de tránsito y donde sea necesario informar. Informar desde el principio y generar confianza.
- Se sugiere, en el check in consultar al huésped su cobertura médica.
- Las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación y tienen que aguardar allí hasta su llegada. Los servicios a realizar en la habitación de ese huésped se limitarán al máximo y la entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección, extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales.

# RECOMENDACIONES GENERALES



## En relación al trabajador

- Tal como dispone el instructivo para el sector hotelero, los trabajadores deberán ser chequeados diariamente para verificar su estado de salud como medida de control sanitario obligatorio.
- El mismo procedimiento deberá solicitarse a los trabajadores de empresas tercerizadas que concurran al Hotel.
- Tomar la temperatura de los empleados al ingresar al hotel. Llevar registro. Si alguna persona arroja temperatura, dar aviso al sistema sanitario llamando al 154.
- Si un empleado tiene síntomas de gripe, tos, estornudos, fiebre o falta de oxígeno, notiene que ir a trabajar y debe contactar a su médico para seguir sus recomendaciones e informar al hotel.
- Si presenta los síntomas en el hotel, se le deben otorgar elementos de protección personal y aislar .
- Capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y los procedimientos vigentes y llevar registro de asistencia.
- Coordinar los horarios de los colaboradores para evitar la aglomeración de personas en los puestos de trabajo. Se recomienda dividir los grupos de trabajo en cuadrillas fijas, de manera a que si alguno presenta síntomas, se pueda identificar rápidamente al grupo de contacto para separarlo según sea el caso.
- Todo personal que tenga contacto con huéspedes y/o elementos de éstos, deberá utilizar guantes descartables y barbijos o tapa bocas. Previa higienización con jabón, agua y alcohol gel. Se puede considerar la protección de los ojos (gafas o careta).
- El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

# RECOMENDACIONES GENERALES



## En relación al trabajador

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, frotándose toda la superficie de la mano, (el dorso, el espacio entre los dedos y debajo de las uñas) durante, al menos, 20 segundos.
- Establecer procesos obligatorios para el lavado de manos durante la jornada laboral, controlando su efectivo cumplimiento. Recordar hacerlo inmediatamente al llegar al hotel, antes de manipular, preparar o servir alimentos; después de limpiar una mesa, las habitaciones; después de tocar ropa de cama, toallas, lavar la ropa, después de tocar superficies de contacto como pasamanos, manijas de las puertas, botón de ascensor, escritorios, etc.
- En los puestos de trabajo donde el empleado no tenga fácil acceso a un lugar donde lavarse las manos con agua y jabón, debe llevar consigo un frasco de alcohol en gel. Ej: mucamas. Lavar el uniforme con mayor frecuencia.
- No permitir la salida del personal a la calle en horario laboral, menos con uniforme.
- Los calzados deberán desinfectarse en el ingreso.
- Es obligatorio el uso de tapabocas en todo momento. Los tapabocas usados fuera del establecimiento deberán ser reemplazados al ingreso al hotel, cumpliendo con el procedimiento de lavado de manos correspondiente.
- No compartir artículos personales.
- Cubrir heridas o cortes con un apósito impermeable. Este colaborador deberá ser enviado a reposo hasta que cicatrice la herida.