



**PROTOCOLO COVID-19**  
**DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**  
**MAYO 2020**

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.

La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.

**CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19**

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Hamilton Leisure Group. Es



importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:

- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto



## **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

## **COMUNICACIÓN A LOS HUÉSPEDES**

Para generar seguridad en los huéspedes, en cada habitación se colocará un informativo emplastado (para su fácil desinfección), resumen las medidas sanitarias que el hotel está tomando para reducir la propagación de enfermedades, explicando los lineamientos de limpieza y desinfección que realiza Hamilton Leisure Group y la capacitación que los colaboradores han recibido tanto para ejecutar dichas medidas como para responder consultas de los clientes, guiarlos en alguna situación relacionada o bien reportar eventualidades en este tema.



## DIRECTRICES GENERALES PARA PERSONAL DE AMA DE LLAVES Y LAVANDERÍA

1. Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
2. No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizarse lo necesario y practicar el distanciamiento.
3. En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.
  - b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.
4. Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.
5. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
6. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
7. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.
  - c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirarla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.
8. Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
  - a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
9. Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.
10. No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.



11. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
12. Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
13. Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
14. Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
15. Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
16. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.
17. Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
18. Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

#### **ZONAS DE COMEDOR**

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo de permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.
- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.



## PAUTAS DE LIMPIEZA EN HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

### CAMARERAS Y PERSONAL DE LAVANDERÍA

#### PERSONAL DE LIMPIEZA

Se recomienda que durante su traslado al trabajo utilice cubre bocas, se desinfecte las manos con alcohol en gel regularmente, en especial luego de tocar superficies de uso común y antes de ingresar al establecimiento. Calzado cerrado en todo momento para protección de los pies.

El personal del establecimiento antes de ingresar al mismo debe realizar una desinfección de calzado. Luego de su ingreso debe proceder a lavarse las manos según el método de lavado de manos que ordena el Ministerio de Salud y luego desinfectarse con alcohol en gel.

- Los carros de limpieza deben en la medida de lo posible, estar asignados a cada miembro en particular del equipo y desinfectarse antes de usarlos todos los días.
- El personal de limpieza debe usar guantes de látex en todo momento durante la limpieza y usar un par nuevo para cada habitación para evitar la contaminación cruzada.
- Las llaves maestras deben desinfectarse diariamente.
- Desinfectar diariamente los elementos de limpieza: escobas, ganchos y el envase de los productos de limpieza.

#### EQUIPO

Guantes, gorro de cabello, delantal de PVC, lentes de seguridad y mascarilla cubre bocas.

#### PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Antes de ingresar a las habitaciones compruebe tener su gorro de cabello, cubre bocas y guantes, luego llame a la puerta e identifíquese (decir, por ejemplo: "Limpieza, buenos días").

#### LAVANDERÍA

- Limpiarse y desinfectarse antes de entrar al área de lavandería (área limpia).
- Limpieza y desinfección profunda de toda el área de lavandería (mesa de doblado, carro de recorrido, tinas, pisos etc.).
- Limpiar lavadoras y secadoras en cada carga y descarga.
- Mantener lavado de manos constantemente.
- Mantener distancia entre ropa limpia y ropa sucia.



### **MÁQUINA DE OZONO**

Cada propiedad con hotel del Hamilton Leisure Group cuenta con un cañón de ozono de la empresa ASP Asepsia, la cual es una empresa europea autorizada desde el 2017 por el Reglamento de Productos Biocidas de la Unión Europea (BPR por sus siglas en inglés) para comercializar productos y servicios de aplicación, tratamiento y desinfección con ozono. ASP Asepsia es miembro de la EuOTA (The European Ozone Trade Association).

ASP garantiza calidad, seguridad y eficacia del producto en la aplicación en espacios cerrados como habitaciones, donde se coloca el cañón a funcionar por 5 minutos para proceda a purificar todo el aire del área gracias a los ingredientes activos que combina, desinfectando por completo el ambiente.

<https://echa.europa.eu/es/regulations/biocidal-products-regulation/product-types>  
[https://echa.europa.eu/documents/10162/27434452/art\\_95\\_list\\_en.pdf/c752c5ae-358c-e84b-652a-fb98106dfe8e](https://echa.europa.eu/documents/10162/27434452/art_95_list_en.pdf/c752c5ae-358c-e84b-652a-fb98106dfe8e)

### **LIMPIEZA DE HABITACIONES DE SALIDA**

- Iniciar desinfectando el llavín de la entrada principal.
- Desinfectar la habitación con ozono.
- Recoger blancos sucios.
- Sacar basuras y ventilar habitaciones.
- Rociar producto desinfectante alcalino por todas las superficies del baño (paredes, lavamanos, servicios sanitarios, repisas) y dejarlo actuar por unos minutos.
- Destelar y barrer la habitación.
- Lavar, desinfectar y secar: coffee maker, vasos y tazas (con jabón lavaplatos y esponja cero rayas).
- Lavar, desinfectar y secar: lavamanos, secadoras y envases de amenidades.
- Limpiar paredes, repisas, porta papel higiénico y pañeras.
- Lavar, desinfectar y secar: paredes, piso, grifería del baño (desinfectante alcalino)
- Lavar y desinfectar el servicio sanitario (desinfectante alcalino).
- Limpiar vidrios (limpiador vidrios).
- Limpiar y desinfectar muebles, controles, radio, teléfono, lámparas, tomacorrientes, apagadores, llavines, información escrita (desinfectante neutro).
- Limpiar piso con desinfectante neutro.
- Se equipa el baño (papel higiénico, kleenex, paños, jabón de manos, champú, acondicionador, jabón para cuerpo y crema para cuerpo).
- Para asegurarse que los huéspedes que salen (check out) no dejen sus pertenencias personales, revise debajo de las camas, dentro de todos los cajones, closets, en la parte posterior de la puerta del baño y dentro de los gabinetes del baño.



- Los artículos que dejen los invitados deben ponerse en una bolsa y etiquetarse con la fecha en que se encontró, el número de habitación y nombre del cliente encargado de la habitación. Además de entregarse a gerencia para que se registren y almacenen en el armario de objetos perdidos.
- Retire los desechos y artículos que el cliente haya dejado como “basura”, según su categoría para la debida clasificación de desechos de acuerdo a las prácticas sostenibles de la empresa.
- Pruebe todos los bombillos de iluminación en la habitación, reemplace los dañados y reporte a mantenimiento posibles reparaciones.
- Asegúrese de que se brinden todas las comodidades estándar en la habitación.
- Organice las cortinas.
- Limpie el polvo del interior del closet y el exterior de la caja de seguridad en él, asegurándose de que quede la lista y bolsa de lavandería correspondiente.
- **Como último paso, al retirarse de la habitación coloque en el exterior de la puerta el adhesivo SELLO DE GARANTÍA de habitación sanitizada.**

### LIMPIEZA DEL BAÑO

Los baños deben mantenerse limpios y sanitizados en todo momento. La humedad y las condiciones insalubres pueden hacer que los mismos sean un caldo de cultivo para microorganismos infecciosos. Tenga en cuenta que:

- La taza del inodoro debe brillar sin ningún signo de manchas: coloque pequeñas cantidades del desinfectante y limpie el interior del tazón.
- Limpie el exterior del tazón con un paño limpio y desinfectado.
- Desinfecte el asiento del inodoro y asegúrese que no esté flojo. Notifique a mantenimiento si precisa reparación.
- Las duchas, lavatorios deben limpiarse y secarse con un paño desinfectado. Todo el cromo debe ser pulido.
- Revise y seque dentro del baño para eliminar cualquier acumulación de jabón, cabello y/o manchas.
- Limpie y pula los espejos, la parte superior del tocador y el borde inferior del lavatorio.
- Desinfecte máquinas, jabones y dispensadores, superficies y manijas de puertas.
- Organice toallas limpias, paños, alfombrillas y jabón.

### HACIENDO LA CAMA

- Levante y sacuda todas las sábanas para asegurarse de que los huéspedes no hayan dejado ningún artículo.
- Coloque la almohada limpia y sin arrugas sobre el colchón.
- Extienda la sábana ajustable sobre la almohada y alise, metiendo ambos lados debajo del colchón. Deje el fondo colgando libre sobre el pie de la cama.





- Nunca meta la sábana superior debajo del colchón a los lados, ya que la sábana inferior se soltara cuando el huésped tire de la sábana superior y la manta para acostarse.
- Reemplace las fundas de almohada; Coloque la almohada sobre la cama con los extremos abiertos hacia el exterior.
- Cubra la cama con una colcha o edredón limpio que no debe tener arrugas y colóquelo alrededor de la cama de manera uniforme.
- Se sugiere cambiar la totalidad de la ropa de cama cada tres días en el caso de estadías largas de un mismo cliente. Sin embargo, para cuidar el medio ambiente el huésped puede colocar el cartel con la indicación correspondiente a mantener o cambiar sus sábanas y paños.

### LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS

- Iniciar desinfectando el llavín de la entrada principal.
- Recoger blancos sucios.
- Sacar basuras y ventilar habitaciones.
- Rociar productos desinfectantes (alcalino) por todas las superficies del baño (paredes, lavamanos, servicios sanitarios, repisas) y dejarlo actuar por unos minutos.
- Barrer la habitación.
- Lavar, desinfectar y secar: Coffe maker, vasos, tazas (con acción, negrita cero rayas).
- Lavar, desinfectar y secar: lavamanos, secadoras, envases de amenidades.
- Limpiar paredes, repisas, porta higiénico, pañeras.
- Lavar, desinfectar y secar: paredes, piso, grifería del baño (desinfectante alcalino)
- Lavar y desinfectar el servicio sanitario (desinfectante alcalino).
- Limpiar y desinfectar muebles, controles, radio, teléfono, lámparas, tomacorrientes, apagadores, llavines, información escrita (desinfectante neutro)
- Limpiar piso con desinfectante neutro.
- Se visten las camas.
- Se equipa el baño (papel higiénico, kleenex, paños, jabón manos, champú, acondicionador, jabón para cuerpo, crema para cuerpo).

### UNA ÚLTIMA MIRADA

- Después de completar la habitación, ubíquese desde la puerta principal y mire bien desde la perspectiva del huésped qué hay y cómo está la habitación.
- Corrija cualquier discrepancia.
- Desinfecte la cerradura interna y externa.
- Desodorice y cierre la habitación.



## INSPECCIÓN FINAL

Todas las habitaciones deben ser inspeccionadas por el Ama de llaves o el Gerente antes de la ocupación de los huéspedes. Al finalizar la jornada de limpieza de habitaciones es importante:

- Limpiar y desinfectar todos los elementos de limpieza, incluidos el carrito, aspiradora, balde y escoba.
- Descartar todo material desechable de protección personal en bolsas identificadas como material de riesgo biológico.
- Colectar todo el material para lavandería con extrema cautela y depositarlo en un lugar abierto a la espera de su recolección.

## ÁREAS PÚBLICAS

### REFUERZO DE MEDIDAS DE HIGIENE EN ÁREAS DE USO COMÚN:

- Verifique diariamente el funcionamiento y relleno de los dispensadores de jabón líquido, alcohol gel y toallas desechables en todos los baños, lavatorios de desinfección (caseta de seguridad, exterior del restaurante y recepción).
- Desinfecte los asientos, sentaderos de inodoro, mesas, lavatorios, áreas, cerraduras, pasamanos, paraguas, mostradores, etc. que comúnmente tocan los huéspedes y el personal en las zonas públicas del hotel al menos 3 veces por turno de trabajo.
- El personal de limpieza debe informar a la Gerencia o a Recepción de cualquier incidente pertinente, incluidos posibles clientes enfermos en las instalaciones. Debe tratarse esta información con discreción absoluta.
- No debe permanecer más de una miscelánea a la vez en las bodegas de insumos de limpieza del edificio de recepción y de baños de piscina. No debe ser sitio de reunión dado que por su tamaño no permite el debido distanciamiento físico.



**PROTOCOLO COVID-19**  
**DEPARTAMENTO DE COCINA**  
**MAYO 2020**

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.

La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.



## CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros clientes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan protegidos en Hamilton Leisure Group. Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:

- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:



- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto

### **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.



## COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Para generar seguridad en los clientes, cocina debe extremar sus medidas de limpieza y desinfección, así como las prácticas que personalmente cada colaborador tenga para prevención de enfermedades.

En los casos de colaboradores de cocina expuestos al público, deben dominar y acatar correctamente todas las medidas establecidas en este protocolo para proyectar confianza en sus importantes servicios.

## DIRECTRICES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

1. Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
2. No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizar lo necesario y practicar el distanciamiento.
3. En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.
  - b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.
4. Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.
5. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
6. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
7. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.
  - c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirarla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.



8. Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
  - a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
9. Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.
10. No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.
11. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
12. Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
13. Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
14. Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
15. Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
16. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.
17. Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
18. Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

#### **ZONAS DE COMEDOR**

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.
- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.



## PROTOSCOLOS ESPECÍFICOS PARA COCINA

### EQUIPO: Cubre bocas

- La limpieza y **desinfección de las instalaciones** se realiza según los protocolos de higiene y limpieza establecidos por el Ministerio de Salud.
- La producción de los alimentos se elabora siguiendo los **procedimientos higiénicos** que garantizan la prevención de cualquier contaminación.
- Desinfección profunda de utensilios.
- Todos los colaboradores disponen de la información, formación y herramientas necesarias para hacer su trabajo de manera higiénica, cumpliendo con la política y los procedimientos de **seguridad alimentaria**.
- Se realiza lavado de manos cada 15 minutos según temporalizador instalado en cocina.
- Se realiza desinfección de vajilla a más de 80° C.
- Elaboración de alimentos se realiza a mínimo 70° C (carne a ¾ o más)
- Se mantiene la cadena de frío y conservación de alimentos protegidos en todo momento con plástico y etiquetas.
- Se refuerza la limpieza y desinfección de las superficies u objetos que son manipulados por varias personas como cerraduras, agarraderas, interruptores, teléfono, perillas, etc.

### PROTOSCOLO COVID-19

### DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

MAYO 2020

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.





La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.

## **CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19**

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Hamilton Leisure Group. Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:

- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).



**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto

#### **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.



Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

### COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Siendo la “torre de control” para toda la operación del hotel, el dominio de los protocolos en todas las áreas de fundamental para el personal de Recepción. De esta manera pueden guiar al cliente y aclarar posibles consultas.

### DIRECTRICES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

19. Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
20. No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizar lo necesario y practicar el distanciamiento.
21. En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.
  - b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.
22. Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.
23. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
24. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
25. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.



- c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.
- 26.** Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
- a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
- 27.** Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.
- 28.** No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.
- 29.** Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- 30.** Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
- 31.** Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
- 32.** Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
- 33.** Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
- 34.** Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.
- 35.** Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
- 36.** Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

### ZONAS DE COMEDOR

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo de permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.



- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

## PAUTAS PARA LOS RECEPCIONISTAS

**Equipo:** guantes y careta plástica

### Protocolo de registro de clientes:

- Saludo verbal y bienvenida al cliente, se le solicita lavarse las manos y desinfectarse los zapatos en la alfombra sanitizante antes de llegar al mostrador.
- Se le explica de manera breve y general la serie de medidas de higiene que encontrará durante su estadía.
- Se mantiene el distanciamiento posible y se evita el contacto físico al máximo.
- Se realiza el registro sin que el cliente tenga que tocar documentos, por lo que el recepcionista se encarga de preguntar los datos y escribir él mismo la información.
- Lapiceros, lápices, tijeras y otros implementos de uso compartido por recepcionistas deben ser desinfectados constantemente.
- Si el cliente desea abrir crédito, se anota en la tarjeta de registro el número de la tarjeta que desee usar como garantía.
- La llave de la habitación se entrega desinfectada en la caja de madera.
- A la salida del cliente, se le solicita que desinfecte la llave con el alcohol gel disponible en el dispensador de Recepción.
- Toallas de piscina se trasladan a las habitaciones para disminuir contacto de otras personas distintas al cliente.
- Se exponen las 3 formas de ver la carta del restaurante, recomendando la opción de enviarle el menú por WhatsApp o correo a su teléfono.

### DURANTE EL TURNO

- Estar pendientes de la desinfección del mostrador de Recepción después de cada check in o check out.
- Sanitizar frecuentemente los implementos o equipos de trabajo del área.
- Estar pendientes de que la estación de desinfección de Recepción, cuente con los debidos productos siempre (jabón, alcohol gel y toallas desechables).
- Evitar aglomeraciones de personas en el mostrador, usando como auxiliares las mesas de los costados de Recepción para algunas gestiones posibles y siempre manteniendo el debido distanciamiento físico.



## FACTURACIÓN Y COBRO

- Facilitar únicamente facturas vía correo electrónico para evitar manipulación de papel.
- No es necesaria la firma del cliente en vouchers.
- Se habilita datáfono para cobros sin que el recepcionista tenga que tocar la tarjeta.

### PROTOCOLO COVID-19

#### DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE & EVENTOS

MAYO 2020

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.

La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.



## CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Hamilton Leisure Group.

Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos sanitarios para la prevención de este virus y otras enfermedades.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:

- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden



- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto

### **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

### **COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES**

El restaurante es un servicio fundamental del hotel, donde convergen la gran mayoría de los clientes sean huéspedes o no, para consumir bebidas y alimentos. Es por ello que este lugar debe ser excepcional en el dominio y aplicación de las medidas sanitarias necesarias para asegurar el bienestar y la tranquilidad tanto de clientes como de colaboradores.

El restaurante es el sitio del hotel donde el protocolo está más a la vista de los clientes, por esto su personal debe esmerarse por cada detalle y procedimiento del mismo.





## DIRECTRICES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

37. Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
38. No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizar lo necesario y practicar el distanciamiento.
39. En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.
  - b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.
40. Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.
41. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
42. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
43. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.
  - c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirarla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.
44. Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
  - a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
45. Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.



46. No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.
47. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
48. Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
49. Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
50. Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
51. Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
52. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.
53. Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
54. Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

#### **ZONAS DE COMEDOR**

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo de permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.
- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

#### **DIRECTRICES PARA SALONEROS, CAJEROS Y BARTENDERS**

##### **EQUIPO**

Uso de guantes y careta plásticas

##### **PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE**

- Debe realizarse lavado de manos y desinfección de zapatos en la alfombra sanitizante antes de ingresar al restaurante.
- Se coloca rótulo en las 3 entradas del restaurante con la indicación de sanitizar zapatos y manos antes de entrar.



- Se elimina montaje completo sobre mesas, colocándose individuales y cubertería envuelta en servilleta de tela en presencia del cliente.
  - Un colaborador del restaurante debe recibir siempre al cliente (estilo anfitrión) para ubicarle en la mesa adecuada, explicarle los protocolos para su atención y realizar la sanitización de la mesa antes de sentarlos.
  - Colaborador sanitiza rápidamente la superficie de la mesa y el respaldo de las sillas en presencia del cliente.
  - Se mantiene distancia de 1.80 m entre mesas.
  - En el caso de huéspedes, se reserva la mesa con el nombre del cliente para que sea usada únicamente por él durante toda la estadía.
  - Se reduce capacidad de personas del restaurante.
  - En grupos de clientes, se distancias sillas entre mesas o bien se colocan en distintas mesas cercanas.
  - Se asigna zona para familias con niños.
  - Salones toman atienden a clientes y toman órdenes con careta puesta y a una distancia adecuada de frente al cliente.
  - Salones transportan bebidas y alimentos con guantes y careta.
  - Se ofrece al cliente 3 modalidades para ver el menú:
    - a) Envío por PDF a su celular por WhatsApp o correo electrónico.
    - b) Código QR disponible para clientes con aplicación en su celular.
    - c) Carta impresa desinfectada frente al cliente.
  - Se refuerza el pulido de vajilla, cristalería y cubertería con alcohol.
  - Se limpian diariamente las cartillas de snacks, cócteles, comida de niños, etc.
  - Bartenders trabajan con careta plástica y recogen cristalería sucia con guantes.
  - Se habilitan datáfonos inalámbricos para cobro en mesa sin tocar la tarjeta del cliente.
- 
- Se dispone de caja de desinfección para lapiceros y dinero en efectivo.
  - Cajero desinfecta constantemente las cajas de madera portacuentas.



### SERVICIOS DE BUFFET

- Se elimina el estilo “self service” en los buffets, por lo que colaboradores de cocina deberán atender las líneas de buffet tanto en estación fría como caliente para evitar el contacto de los clientes con los utensilios o comida expuesta.
- El colaborador sirviendo buffet usará siempre marcarilla y guantes.
- Los alimentos deben estar protegidos por láminas acrílicas o vidrio que no permita contaminación del cliente sobre la comida del buffet.
- Personal del restaurante debe controlar que no haya aglomeraciones de personas haciendo fila para el buffet y que las que estén respeten el distanciamiento que los stickers de piso señalan.
- Limpiar y desinfectar las superficies y utensilios frecuentemente.

### SALONES DE EVENTOS

- Se coloca alfombra sanitizante de zapatos en la puerta de cada evento.
- Se instalan dispensadores de alcohol gel en la entrada de cada salón.
- Se realiza distanciamiento entre sillas y mesas dentro de los salones.
- Se reduce la capacidad de personas por salón.
- Se sirve el agua, café, refrescos y bocadillos a cada participante de eventos, para evitar la manipulación del pichel por varias personas.
- Se realizan buffets bajo las mismas medidas de seguridad del restaurante.
- Se colocan stickers de piso en baños, señalando el distanciamiento recomendado por las autoridades de salud.
- Se realiza desinfección de sillas antes del inicio de cada evento.
- Se pide el compromiso a proveedores de servicios externos en eventos (audio, músicos, decoración, etc) el cumplimiento de las siguientes medidas sanitarias:
  - Desinfección de manos y zapatos.
  - Limpieza de las superficies de sus equipos.
  - No ingresar al hotel si alguna de las personas de su equipo, familia o allegados tiene síntomas relacionados al Covid-19.

### PROTOCOLO COVID-19

### DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

MAYO 2020

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de



bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.

La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.

## **CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19**

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Hamilton Leisure Group. Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:



- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto

#### **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:



- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

## COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES Y EL PERSONAL

Siendo los oficiales de seguridad el primer contacto físico que los clientes tienen con un representante del hotel a su llegada, es fundamental que se cause la mejor impresión posible con colaboradores de esta área bien informados de los protocolos y que los cumplan adecuadamente.

De la misma forma, al ser el punto de ingreso y salida de colaboradores el guarda de seguridad se convierte en un coordinador y fiscalizador de las prácticas y medidas sanitarias que están estipuladas en su área de labores. Especialmente al ubicarse aquí la ESTACIÓN DE SANITIZACIÓN de la entrada.

## DIRECTRICES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

- 55.** Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
- 56.** No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizar lo necesario y practicar el distanciamiento.
- 57.** En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.



b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.

58. Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.
59. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
60. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
61. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.
  - c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirarla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.
62. Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
  - a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
63. Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.
64. No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.
65. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
66. Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
67. Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
68. Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
69. Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.





70. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.
71. Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
72. Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

### ZONAS DE COMEDOR

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.
- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

### OFICIALES DE SEGURIDAD

**Equipo:** Guantes de látex y careta plástica

**Protocolo:**

1. Cada colaborador de seguridad debe hacer desinfección de las herramientas de trabajo **AL INICIO Y AL FINAL DE SU TURNO y no compartirlas con otras personas durante su jornada** (reloj marcador, radio de comunicación, teléfono de la entrada, caja chica metálica, foco, libro de bitácora, lapiceros, agarradera de las plumas de acceso, etc.) y lavarse las manos al finalizar esta sanitización.
2. A la llegada de clientes o proveedores, dar la bienvenida verbal al visitante desde una distancia segura y sin tocar el vehículo ni a las personas. Siempre con la careta plástica puesta.
3. Si requiere recibir algún artículo o paquete, firmar o dar a firmar un documento o cualquier otro intercambio de objetos entre personas deberá desinfectar la superficie de lo recibido y lavarse las manos posteriormente.
4. Las personas que ingresen como socios del club, proveedores y visitas a oficinas que NO pasan generalmente por restaurante ni recepción y que no son huéspedes, deberá aplicársele alcohol gel en las manos. Esta aplicación deberá ser rápida y a una distancia apropiada del vehículo, sin tocar al visitante y comunicándole cortésmente el requerimiento de desinfección para ingresar.
5. Informar donde quedan los departamentos o servicios que el cliente solicita manteniendo el distanciamiento de dos metros.



6. Explicar al visitante que en Restaurante y Recepción el hotel tiene una pila para el lavado de manos y alfombras sanitizantes para los zapatos para su seguridad.
7. En el caso del personal, asegurarse de que el colaborador siga las medidas sanitarias de entrada y salir de la caseta cuando el personal va a marcar en el reloj.
8. Reportar inmediatamente cualquier eventualidad o inconveniente que se presente, en cuanto a colaboradores no haciendo los procedimientos correctamente.
9. En cada turno de seguridad, sanitizar con desinfectante y toallas de papel desechables el exterior de los lockers utilizando el equipo de protección personal necesario y lavándose las manos posteriormente.
10. En el lavado de vehículos, utilizar el equipo de protección personal necesario. Especialmente para la limpieza del interior y la manipulación de objetos personales en vehículo, de manera que se desinfecten asientos y demás superficies de adentro del carro.

#### RECEPCIÓN DE PROVEEDORES

- El proveedor debe lavarse las manos o desinfectarse con alcohol gel al ingresar al establecimiento, como se establece en lineamiento del Ministerio de Salud.
- Portar el mínimo de artículos personales (lapiceros, calculadoras, tablas, etc) que puedan facilitar la infección por contacto.
- No colocar el celular u otro dispositivo en superficies del hotel, especialmente mesas de trabajo, escritorios o de contacto directo con alimentos.
- Se debe mantener un distanciamiento físico de al menos 1.80 metros entre proveedores visitantes y colaboradores del hotel.
- Permanecer solo el tiempo y en el lugar necesario para la gestión en el establecimiento.
- Las entregas de los productos deben realizarse en el área asignada.
- El personal del hotel debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de productos con frecuencia.
- Los proveedores no tienen autorización a ingresar a las áreas de manipulación de alimentos ajenas a su servicio.

#### PROTOCOLO COVID-19

#### DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO GENERAL

(INCLUYE ÁREAS VERDES, TALLER DE MADERAS Y PINTURAS)

MAYO 2020

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de



bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura.

Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas. Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección.

La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios) y la desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro).

Al limpiar primero y luego desinfectar se puede reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las habitaciones, como los espacios públicos del hotel y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, estén aptos para recibir huéspedes y visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.

## **CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19**

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía. Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Hamilton Leisure Group. Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento físico y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

**Distanciamiento físico:** También conocido como “distanciamiento social”, significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa practicando lo siguiente:



- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas.
- No se reúna en grupos.
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas.

**Aislamiento:** Se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

**Cuarentena:** Se usa para mantener a quienes podrían haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separada de los demás y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma y por ello se aleja de otros individuos hasta constatar que no se encuentra infectado.

**Síntomas:** Las personas con COVID-19 reportan síntomas que varían desde leves hasta complicaciones graves, estos síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato y/o el gusto

#### **DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19**

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón, siendo esta sustancia la que disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:



- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí, salvo indicación del fabricante.

### IMPORTANTE

Principalmente los encargados de mantenimiento de instalaciones son los que están expuestos al público y más en contacto con todos los demás departamentos que requieren de sus servicios, esto significa que su rango de acción abarca todas las áreas del hotel.

Este hecho hace importante que los colaboradores de mantenimiento tengan conocimiento de las prácticas sanitarias de los distintos departamentos y sobre todo, refuercen su propios protocolos debido a que están en contacto con diferentes áreas y personas.

### DIRECTRICES GENERALES PARA TODO EL PERSONAL

- 73.** Personal que usan casilleros en cualquier lugar del hotel, deberá limpiar la superficie de sus artículos personales (bolsos, mochilas, sombrillas, gorras, etc) en el puesto de sanitización de la entrada, utilizando toallas de papel desechables y desinfectante cada día antes de ingresar. Aplica igual para las personas que llevan pertenencias a sus áreas de trabajo.
- 74.** No deberá aglomerarse el personal en el área de casilleros o estación de sanitización, debiendo agilizar lo necesario y practicar el distanciamiento.
- 75.** En la entrada del hotel deberá dirigirse al puesto de sanitización para:
  - a. Lavarse las manos con jabón y luego aplicar alcohol gel.
  - b. Sanitizar las suelas de los zapatos en la alfombra.
- 76.** Dirigirse a marcar la huella digital o clave numérica con las manos ya sanitizadas y salir de la caseta de seguridad inmediatamente.



77. Solamente se permite personal de seguridad en la caseta de entrada. Si otros colaboradores están de salida deberán retirarse inmediatamente y si están entrando deberán dirigirse a su área de trabajo.
78. La careta plástica es de uso EXCLUSIVAMENTE PERSONAL y deberá desinfectarse a la entrada y a la salida de cada turno.
79. Las mascarillas son desechables y de uso personal, se debe usar de forma correcta:
  - a. Lavarse las manos antes de tomar la mascarilla para ponérsela.
  - b. Cubrirse boca y nariz en todo momento con la mascarilla puesta.
  - c. Se debe reemplazar por una nueva cuando se sienta húmeda o con suciedad.
  - d. Retirarla de la cara y depositarla en el basurero, lavarse las manos después.
80. Los guantes deberán tener una forma adecuada de ponérselos, quitárselos y desecharlos.
  - a. Colaborador deberá usar guantes de la medida correcta.
  - b. Ponérselos con las manos limpias, debe hacerse el correcto lavado de manos.
  - c. No debe tocarse la cara con los guantes puestos.
  - d. Para retirarlos, quitar primero uno y darle vuelta. De manera que quede al revés, para que se use la parte interna para agarrar el otro guante y quitarlo.
  - e. Tirar al basurero inmediatamente y lavarse las manos.
81. Procurar mantener una distancia de 2 metros entre todos los compañeros de trabajo y clientes.
82. No debe darse contacto físico entre compañeros o hacia clientes (saludo de manos, abrazo o beso); así como debe evitarse compartir artículos sin sanitizar.
83. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
84. Informar inmediatamente al jefe si el colaborador, familiares o personas con quienes ha estado en contacto tienen síntomas de COVID-19 (fiebre, tos, pérdida del gusto o el olfato, etc.)
85. Prohibido el uso de celular para todo el personal, a excepción de los jefes departamentales quienes se deben comprometer a una constante sanitización de dichos dispositivos.
86. Quedarse en casa cuando se sienta enfermo con los síntomas relacionados al COVID.
87. Cúbrase cuando tose o estornude con un pañuelo desechable, luego tírelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo o tos en el brazo en caso de que no cuente con pañuelos desechables.
88. Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia con un spray desinfectante, con alcohol y toallas de limpieza.



89. Lávese las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño, antes y después de comer y después de sonarse la nariz, toser o estornudar.
90. Todas las jefaturas deberán supervisar el debido cumplimiento de los protocolos en todas las áreas.

### ZONAS DE COMEDOR

- Cada jefe departamental deberá ajustar horarios para turnar al personal en sus horas de alimentación de manera que se reduzca el tiempo permanencia y cercanía de colaboradores en los comedores.
- Limpieza y desinfección frecuente de las zonas de comedor de colaboradores, zona de descanso y otras áreas de uso común.
- Colocar los rótulos del Ministerio de Salud en estas zonas.

### PERSONAL DE MANTENIMIENTO

**Equipo:** Uso de guantes, careta plástica y cubre bocas.

### PAUTAS GENERALES

- Utilizar un inventario de herramientas desinfectadas desde el inicio de su turno, incluyendo radio de comunicación.
- Evitar compartir herramientas o equipo sin desinfectar con otros colaboradores.
- Evitar ingresar a otras áreas a no ser que sea estrictamente necesario.
- Cumplir las medidas sanitarias de cada área donde se ingrese a dar un servicio.

### ATENCIÓN DE AVERÍAS EN HABITACIONES

- Desinfectar herramientas antes de entrar y a la salida de cada habitación.
- Desinfectar calzado previa entrada a una habitación.
- Trabajar con guantes y mascarilla dentro de una habitación recién desocupada (sin limpiar aún) o con los clientes hospedados.
- Desinfectar las superficies del área que va a revisar o reparar.
- Realizar lavado de filtros de A/C en cada salida de huéspedes.