



MODIFICACION DE POLITICAS Y PROCEDMIENTOS POR COVID19 PROTOCOLO NORMAS GENERALES PARA HOSPEDAJE EN CUARENTENA

Versión: 2020-01 ♦ Fecha emisión: 24 de julio 2020 ♦ Fecha entrada Vigencia: 27 de julio 2020

OBJETIVOS

- Garantizar la seguridad y salud de colaboradores del Hotel, sus familias, huéspedes y proveedores
- Apoyar en el cumplimiento de la Orden Sanitaria de Cuarentena del Ministerio de Salud
- Crear confianza y tranquilidad en huéspedes mediante acciones visibles.

PARTICIPAN

- Departamentos de Camareras, todas las sub-áreas
- Departamento de Recepción y Hospitality
- Departamento de Reservas/Comercial
- Persona responsable de comunicaciones y seguimiento de este protocolo: Lidieth Salablanca, Gerente de Operaciones

PROTOCOLO

Area	Acción	Responsable	Control	Seguimiento
Recepción de Solicitud de Reservación	<p>El departamento de Reservas/Comercial es el que activa el presente protocolo, al ser informado o sospechar que se trata de un hospedaje en Cuarentena.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informa a Gerencia sobre el caso2. Informa al huésped sobre las normas de su estadía: protocolos a su llegada al hotel, una vez dentro de su habitación, implementos de limpieza, cambio de sábanas, paños y limpiadores, desayuno y otros servicios. En todos los casos se deberá reforzar que estamos para servirle, pero que toda comunicación debe ser por medios remotos. Durante su cuarentena, no deberá tener contacto con ninguna persona. El intercambio se dará por medio de una mesa que se dejará a la entrada de su habitación. Envía	Oficial de Reserva / Lider Comercial	Registro en control de hospedajes con cuarentena	Asistente Administrativa revisa quincenalmente el registro



	<p>documento informando estos detalles por correo electrónico.</p> <p>3. El día antes de su ingreso, el oficial de reservas/comercial informará al equipo completo para que se active este protocolo.</p> <p>4. Para agilizar el check in, se obtendrá anticipadamente y por medios electrónicos la información completa del huésped, información para facturación, garantía de pago y scan de documento de identidad</p>			
Check in, llegada al hotel	<p>1. Ingreso por Recepción: Se toma la temperatura y se dirige inmediatamente al huésped a su habitación. De ser posible, el huésped moverá sus propias maletas. Si es necesario ayudarlo, tener cuidado de EPP, respetar distanciamiento y desechar guantes en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i>. Lavarse las manos inmediatamente.</p> <p>2. Ingreso por Parqueo: El recepcionista abre el portón y espera al huésped en el parqueo, donde le toma la temperatura e inmediatamente lo dirige a la habitación. Todos los cuidados iguales al punto anterior.</p> <p>3. Una vez el huésped está en su habitación, se procede a una desinfección a fondo de las áreas por las que pasó el huésped, incluyendo pasillos, manija de puerta de habitación. Producto a utilizar: Blue Quat. Para esto utilizará guantes, los cuales desecha luego de su uso en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i>. Se lava las manos inmediatamente después.</p> <p>4. En caso que el automóvil no haya cruzado fronteras el mismo día (donde se realiza una desinfección de sus llantas), el recepcionista solicita</p>	Recepcionista, Mantenimiento	Formulario de ingreso Hospedaje en Cuarentena	Gerente Operaciones revisa y archiva formularios, da seguimiento que se llenen y el registro esté completo y a tiempo



	<p>autorización al huésped para realizar un lavado exterior del vehículo. Informa a personal de mantenimiento para que realice el lavado. Producto a utilizar shampoo para automóvil y terminar con spray de Blue Quat en llantas y manijas de puertas. Para esto utilizará guantes, los cuales desecha luego de su uso en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i>. Se lava las manos inmediatamente después.</p> <p>5. El vehículo deberá ubicarse en un campo que no bloquee y que permita su estadía permanente por los siguientes 14 días. Ninguna persona está autorizada para ingresar al vehículo y manejarlo.</p>			
Desayuno	<p>Todos los días el recepcionista llama para consultar qué desea desayunar el huésped y a qué hora. Pasa la comanda a cocina.</p> <p>Una vez preparada la orden y llegada la hora, el anfitrión o recepcionista lo lleva a la habitación y lo deja en la mesa ubicada afuera de la puerta. Toca la puerta tres veces y se retira al escuchar que la puerta está siendo abierta.</p> <p>El huésped deberá colocar la bandeja con los platos sucios en esta misma mesa a las 12md.</p> <p>A las 12md la camarera de cocina retira las bandejas, las lleva a cocina y sanitiza completamente. Para esto utilizará guantes, los cuales desecha luego de su uso en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i>. Se lava las manos inmediatamente después.</p>			Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.
Limpieza, cambio de ropa, basura	<p>El día antes del ingreso, cuando el oficial de reservas/comercial indica que habrá un ingreso de Hospedaje en Curentena, se prepara el kit de limpieza que se deberá</p>	Camarera de piso		Gerente Operaciones revisa semanalme



	<p>colocar en la habitación previo a la llegada del huésped. Incluye: Desinfectante Ecológico, Jabón Líquido, Esponja blanca, 3 trapos para piso, 2 pañitos para sacudir, escobita pequeña con palita y mini palo-piso. Todo en su canasta plástica identificada con número de habitación y fechas de estadía.</p> <p>Cada tres días se estará colocando juego completo de ropa de cama, paños, limpiadores, trapos para piso y pañitos para sacudir. Todo se coloca en la caja plástica con tapa. Se colocará en la mesa afuera de la entrada de la habitación. Se toca tres veces la puerta y se retiran al escuchar que la puerta se abre.</p> <p>Una vez el huésped saca la ropa sucia dentro de la misma caja plástica. Además saca los 4 basureros de su habitación. Se retiran y se lleva la caja plástica con ropa sucia a lavandería y los basureros a bodega de camarera del piso correspondiente. Los basureros se lavan completamente, su contenido se deposita directamente en el centro de residuos en el parqueo. Se colocan nuevas bolsas de basura, se dejan afuera de puerta de habitación. Se toca la puerta tres veces y al escuchar que se abre la puerta se retira la camarera. Para esto utilizará guantes, los cuales desecha luego de su uso en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i>. Se lava las manos inmediatamente después.</p>			nte auditorías.
Lavandería	La caja plástica con tapa con ropa sucia se procesa para lavarse utilizando guantes desechables y mascarilla. De inmediato se sanitiza la caja plástica y su tapa. Para esto utilizará guantes, los cuales desecha luego de su uso en <i>Basurero de Pedal Desechos Infecciosos</i> .	Camarera de lavandería		Gerente Operaciones revisa semanalmente auditorías.



	<p>Se lava las manos inmediatamente después.</p> <p>Una vez seca la caja plástica, se le coloca ropa limpia, trapos de piso, limpiadores, paños para sacudir y se lleva a la bodega del piso correspondiente.</p>			
Excepciones Especiales	En caso que durante la cuarentena el huésped sea sometido a una prueba Covid y su resultado sea negativo, se podrán aceptar alguna excepciones puntuales a este protocolo con la autorización de Gerente de Operaciones	Gerente de Operaciones	Formulario de ingreso Hospedaje en Cuarentena	Gerente de Operaciones registra detalle de excepción en Formulario
Casos Confirmados de Huéspedes en Cuarentena	<p>En caso de darse un caso confirmado de Covid, recibiremos notificación del Ministerio de Salu y seguiremos los lineamientos en su momento.</p> <p>Mientras esperamos el contacto del Ministerio, el Líder de Salud Ocupacional levantará la ficha de caso confirmado, a modo de adelantar información y prepararnos para presentarla al Ministerio de Salud.</p> <p>Debido a que el huésped ha estado en aislamiento, no procederemos automáticamente a aislar personal, a menos que se presenten síntomas en ellos. Sin embargo, se dará seguimiento cercano y constante a la salud de todos los empleados. Al menor síntoma que se presente se deberá seguir el Protocolo de Caso Confirmado Covid</p> <p>Línea Emergencia: 911 Línea Covid: 1322</p> <p>Area de Salud: Mata Redonda-Hospital</p> <p>Delegación Uruca Fuerza Pública 2296-7332</p>	Lider Salud Ocupacional	Formulario Caso Confirmado Covid	Gerente de Operaciones guiará al líder de salud ocupacional en esta investigación y documentación