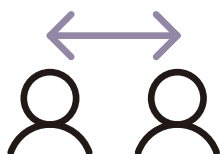


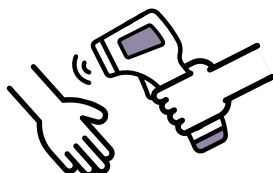
Directrices & Medidas

COVID-19

Nuevas medidas



Distanciamiento social y preventivo de 1,5 metros.



Control de la temperatura al ingreso.



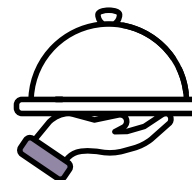
Uso obligatorio de barbijo o tapaboca.



Kit personal de bienvenida.



Estaciones de sanitización.



Desayuno Room Service.



Límite en ascensores, 1 grupo familiar.



Refuerzo en los cuidados diarios.



Comité de Higiene & Seguridad.

Índice

Introducción	4
Comité de Higiene & Seguridad	4
Medidas informativas	5
Medidas generales para el hotel	5
Requisitos en la limpieza de áreas comunes	7
Front Desk	7
Alimentos & Bebidas	8
Requisitos en la limpieza de cocina	9
Housekeeping	9
Requisitos en la limpieza en habitaciones	10
Gimnasio	11
Piscina & Spa	11
Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos	12
Se considera contacto estrecho a:	12
Nuestro rol en el hotel	13
Acceso de colaboradores (internos y externos)	13
Recepción de mercadería	14
Comedor de personal	14
Vestuarios y aseos	14
Mantenimiento	15
Oficinas de Ventas & Administración	15
Gestión de reservas	15



Introducción

Este documento se ha confeccionado siguiendo directrices y recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación, OMS , así como legislaciones del Gobierno Nacional.

Con este protocolo se busca adoptar medidas para contener el impacto de la enfermedad COVID-19 y contagios en todos los sectores del hotel.

En Argentina, el Presidente de la Nación, declaró el DNU N° 260/20 en virtud de la pandemia declarada por la O.M.S. acompañado con una serie de medidas dispuestas a contener el avance del virus en la Argentina.

Comité de Higiene & Seguridad

A efectos de tener procesos coordinados, nuevas ideas y un control del progreso, se forma un Comité de Seguridad en el hotel, cuyo objetivo es:

- Establecer mecanismos y reunir información que permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)
- Establecer la forma en la que se coordina el esfuerzo entre los distintos sectores del hotel, la gerencia general y el cumplimiento de todos los requisitos legales del Gobierno
- Diseñar e implementar las medidas necesarias, recogidas y compiladas en este protocolo aquí expuesto y sujeto a las modificaciones necesarias debido a que es una crisis en desarrollo.
- Identificar y solicitar los recursos materiales necesarios para que se puedan llevar a cabo las medidas tomadas, realizar la entrega de los mismos y lleva el control de stock y reposición.
- Capacitar al personal en el reconocimiento de los síntomas compatibles y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.



Medidas informativas

Este plan y las modificaciones elaboradas por el comité de seguridad será comunicado a empleados, proveedores y clientes para su correcto funcionamiento, instruyéndose directamente en lo que deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.).

Se coloca en la página web las medidas de seguridad adoptadas por la cadena.

Se informa a las agencias de viajes, portales intermediarios y a través del departamento comercial cada vez que un huésped realiza una reserva.

En el hotel se coloca cartelera con medidas preventivas en Lobby, comedor de personal, vestuarios y baños. En el caso de áreas de huéspedes la misma se encuentra en inglés y español.

Se realiza la demarcación del piso respetando la distancia de seguridad que debe haber entre los huéspedes.

Se cuenta con personal durante todo el día dispuesto a dar respuesta a cualquier consulta que se quiera realizar respecto al virus COVID y las medidas que toma el hotel.

Medidas generales para el hotel

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal, que en este caso será de 1,5 metros. A su vez se establece un máximo de la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.
- Todo el personal sin excepción utilizará barbijo desde que ingresa al hotel.
- Se debe evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, tanto al resto de personal como a huéspedes. Se debe respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- No se podrá compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- No se compartirán equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso se deberá realizar la desinfección correspondiente.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.).



- Se entrega y se capacita a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y elementos de protección de trabajo en general.
- Se deberá renovar el uniforme de trabajo diariamente.
- Se modifican los horarios de los empleados para generar una alternancia y evitar aglomeraciones de personal en vestuarios y acceso de colaboradores.
- Se coloca alfombra sanitizante a la entrada del hotel.
- Dentro de la nómina de personal que desarrolle las actividades, están exentas del deber de asistencia al lugar de trabajo, de acuerdo a lo establecido por el Poder Ejecutivo Nacional, a través de la Res. N° 207/2020 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su artículo 1°, aquellas personas cuya presencia en el hogar resulte indispensable para el cuidado de niños, niñas o adolescentes y las personas incluidas en los grupos en riesgo.
- Se designa a Luis Sero Mantero como encargado de recibir las consultas e inquietudes respecto al COVID que tenga cualquier trabajador del hotel, así como los huéspedes. A su vez reportará toda la información al comité de seguridad para su evaluación.

Se ha determinado el aforo máximo de personas en cada sector siendo:

- Ascensores 1 grupo familiar por viaje (esto queda indicado en cada piso con carteles).
- Club 31 café 45 personas.
- Lobby 20 personas
- Gimnasio, 1 grupo familiar por uso.
- Forum 35 personas.
- Jenny 50 personas.
- Se coloca solución desinfectante en todas las áreas públicas del hotel.



Requisitos en la limpieza de áreas comunes

- Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público de manera recurrente y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, teléfonos, botón de descarga del baño, dispositivos de control horario. De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno).
- Se ventila de forma diaria y recurrente los espacios comunes, el salón de desayuno y Restaurant luego de cada servicio.
- Se limpian y desinfectan las zonas externas una vez al día.
- Se debe revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-, procediendo a sustituir los recipientes vacíos.
- Para realizar la limpieza se debe utilizar desinfectante con agua e hipoclorito de sodio (lavandina) de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua.
- Están a disposición del personal y huéspedes, dispenser con alcohol en gel o alcohol al 70%.
- Se realizará desinfección de áreas comunes con máquinas electroestáticas.

Front Desk

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- El personal debe llevar un control de la cantidad de personas en el Lobby. A su vez establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre huéspedes y colaboradores.
- El personal del sector trabajará con barbijo y protección ocular.
- Se coloca en la zona de Recepción solución desinfectante para huéspedes y personal.
- Se debe evitar compartir bolígrafos y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- Debe asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.



- Se fomentará el pago con tarjeta y otros medios electrónicos, preferiblemente contactless en lugar de efectivo. La tarjeta de crédito del huésped no le será solicitada sino que se solicitará que el huésped pase la tarjeta por el aparato.
- Los mostradores deben limpiarse y desinfectarse al menos dos veces por día y en cada cambio de turno.
- El teléfono será higienizado tras cada uso.
- Las llaves magnéticas serán desinfectadas tras la devolución de los huéspedes.
- El servicio de Valet Parking ha sido suspendido temporalmente.
- Se procederá a enviar la ficha de registro por medios digitales a los huéspedes previo a su llegada para ser completada y evitar el contacto durante el check in.
- Se entrega al huésped un kit de bienvenida.

Alimentos & Bebidas

- El personal se organiza en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido.
- Se elimina el servicio de desayuno Buffet. El personal asistirá a cada huésped/ Cliente utilizando elementos de protección .
- Se sugiere el servicio de desayuno en la habitación, el cual será sin costo adicional. Se ofrece la modalidad take away. Se dispone de pavas eléctricas en las habitaciones.
- Se disminuye la plaza de mesas disponibles a fin de respetar la distancia de 1.5 metros entre personas y la capacidad máxima del lugar.
- El camarero debe portar mascarilla de protección facial.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas. Los individuales serán retirados y desinfectados luego de cada uso.
- El Restaurant CLUB 31 brinda servicio de comida mediante reservas, para un mejor orden de horarios y el cumplimiento del distanciamiento social.



- No se disponen utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada los comensales.
- La carta sera presentada en formato digital con código QR y en su versión impresa en forma plastificada para su fácil desinfección.
- Como en cada sector del hotel, en el Restaurant también se encuentran disponibles los dispensadores de alcohol en gel.
- Los residuos serán depositados en tachos con tapa.

Requisitos en la limpieza de cocina

- Se limpian y desinfectan recurrentemente las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos.
- Se desinfectan las frutas y verduras sumergiendolas en agua con 1,5 ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico, apta para el consumo. Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.

Housekeeping

- El personal de áreas públicas y housekeeping deberá trabajar con barbijo, lentes de protección ocular y guantes, teniendo la precaución de tomar distancia en los momentos que haya mucha afluencia.
- Deberá repasar con fórmula desinfectante (lavandina en una disolución mínima de 55 gr por litro) cada 30 minutos las puertas de entrada principal y botoneras del ascensor, barandas de escaleras y todo otro área pública del hotel especialmente.
- Los vestuarios de personal, serán repasados con mayor frecuencia.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.



- Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos.
- Pasamos de colocar 4 almohadas a 2 en la cama.
- Las mantas y almohadas extras se encontrarán protegidas y en bolsa sellada para que si un huésped las utiliza se deba volver a sellar.

Requisitos en la limpieza en habitaciones

- Se ventilan las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección.
- Una vez realizado el check out, se libera la habitación por un período de seis horas para asegurar su correcta ventilación y desinfección profunda.
- Se reemplaza el servicio de minibar con una carta plastificada y código QR, con los productos a disposición.
- Cuando el huésped abandona la habitación definitivamente, se retiran todos los elementos de aseo : rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros para desecharlos
- A fin de evitar la contaminación cruzada, en el carro de limpieza no podrá haber ropa sucia, esta será depositada como mencionado en el office en los tachos dispuestos para tal fin, el cual contara con tapa cerrada así.
- El personal de limpieza de habitaciones no accederá a prestar servicio mientras los huéspedes permanezcan en el interior. En caso de que por cuestiones médicas el huésped esté incapacitado para salir del cuarto, se utilizara un blindex de protección facial y se realizará el servicio con celeridad.
- La Clasificación la ropa sucia sera realizada en la lavandería.
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- Las perchas son desinfectadas a la salida de cada cliente.
- Se desinfectan con mayor atencion las superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- Las habitaciones serán desinfectadas entre huésped y huésped con máquinas electroestáticas.



- En los carros de limpieza disponen de alcohol en gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- Los carros de limpieza no podrán acceder a las habitaciones.
- El personal que deba acceder a una habitación en la que se alojo o aloja un huésped con síntomas de COVID-19, lo hará con la protección correspondiente y mantendrá las medidas de distanciamiento establecidas.
- Si el huésped sospechoso o confirmado con COVID-19 se olvida alguna pertenencia en la habitación, la misma debe ser desinfectada y guardada en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico
- Se efectúan controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

Gimnasio

Se debe cumplir con los siguientes puntos:

- El uso del gimnasio será por turnos los cuales se solicitarán en la recepción.
- Se debe asegurar un período sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes.
- En cualquier caso, se ventilarán/airearán las salas en forma recurrente.
- Se insta a los usuarios a utilizar toalla en todos los equipamientos deportivos y desinfectarlos tras su uso.
- Tras la utilización entre clientes, se procederá a la desinfección del lugar.
- Se coloca dispenser de alcohol en gel.
- La ventilación funciona en forma permanente para asegurar la renovación del aire.

Piscina & Spa

Momentáneamente la piscina se encontrara cerrada para su uso, se reevalúa en la época de verano.



Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos

Conocimientos básicos sobre Covid-19 a tener en cuenta de cara a su prevención:

- Los síntomas del COVID-19 son tos, fiebre (37,5°C o más) y dificultad respiratoria principalmente, dolor muscular y de cabeza en algunos casos, pérdida de olfato y/o gusto.
- El 80% de los casos presentan síntomas leves y el periodo de incubación es de 2-14 días. El 50% de los casos comienza a presentar síntomas a los 5 días desde el contagio.
- Si un colaborador comienza a tener síntomas compatibles con la enfermedad se contactará de inmediato con el Supervisor a cargo y al sector de RRHH, dirigiéndose al centro de atención más cercano. Como también a los teléfonos habilitados 107 (CABA) o 148 (Provincia). Si la sintomatología se iniciara en el puesto de trabajo, lo pondrá en conocimiento de su responsable inmediato. Por su parte, el hotel , aislará al personal que manifieste síntomas de COVID-19 en el salón Forum, donde no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente.
- Evitar la estigmatización y la discriminación de personas sintomáticas o afectadas por COVID-19 y sus contactos estrechos.

Se considera contacto estrecho a:

- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo).
- Los contactos estrechos cumplirán indefectiblemente 14 días de aislamiento domiciliario y realizarán monitoreo estricto de los síntomas. Los 14 días se considerarán a partir del último día de contacto con el caso confirmado.



Nuestro rol en el hotel

Debemos ser conscientes de nuestro estado de salud, realizar una autoevaluación de cómo nos sentimos. A su vez tener en cuenta nuestras formas; un saludo, un acercamiento demasiado estrecho con alguien puede incomodarlo. No todos pensamos igual en la forma de cuidarnos, es por eso que debemos respetar lo establecido.

También debemos cuidar muy bien a nuestros huéspedes y clientes, es fundamental que no sientan que nos distanciamos o tenemos temor de estar en contacto con ellos. La calidez en el servicio y el trato amable debe seguir siendo como estamos acostumbrados en el hotel, tomando los recaudos necesarios al momento de limpiar una habitación, asistirlo con su equipaje, etc.

En caso de que algún huésped no esté cumpliendo con las medidas de distanciamiento establecidas, se lo instruirá amablemente. El comportamiento esperado del huésped en el hotel, le será indicado previo a su llegada y una vez en el hotel el personal de la Recepción hará recordatorio.

Acceso de colaboradores (internos y externos)

- Toda persona al ingreso utilizara la alfombra sanitizante dispuesta para tal fin.
- Se le tomara la temperatura con termómetro sin contacto. En caso de tener 37.5°C o más, síntomas de tos seca, dolor de garganta, conjuntivitis, pérdida del olfato y/o gusto, se le indicará que no puede ingresar al hotel y se lo insta a concurrir a la guardia más cercana.
- Todos deberán aguardar en los lugares demarcados en el piso para tal fin, atendiendo a las indicaciones del personal de Seguridad.
- A disposición se encuentran los dispensadores de Alcohol en gel para que el personal pueda limpiarse las manos.
- Antes y luego de fichar el personal debe desinfectarse las manos.
- El sistema de ventilación renovará el aire constantemente en el lugar.
- Se cumplimenta la Declaración Jurada del DNU 260/20 diariamente que será firmada por el personal diariamente.



Recepción de mercadería

- Se programa la entrega de mercadería con los proveedores. De esta manera evitamos el aglomeramiento de personas.
- Evitar el contacto con los transportistas. Mantener la distancia mínima establecida.
- El personal del hotel debe utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- Se demarca una zona “sucia” donde se coloca la mercadería para su desinfección.
- Antes de colocar la mercadería en los lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se sanitiza los envases originales. Esto se realiza con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

Comedor de Personal

- Por el momento el almuerzo y cena se sirve en el salón de eventos Jenny siendo un máximo de ocupación dos personas por mesa. La comida se solicita directamente a la cocina en lugar del tradicional buffet.
- Una vez incrementada la ocupación, el personal tomará su descanso de almuerzo en tandas por sector, a su vez la pausa de descanso será dividida en dos de media hora para que en el momento de mayor afluencia se permanezca menos tiempo en el comedor.
- Se coloca sanitizante en el mismo y carteles que recuerden el lavado de manos.

Vestuarios y aseos

- Se retira toda la ropa colgada en los vestuarios, así como barral para colgar ropa. Los uniformes sucios deben ser depositados a la entrada de la lavandería en un dispensador con tapa cerrada.
- No debe quedar ropa o calzados de trabajo y/o personal en los vestuarios. Deber ser guardados en los lockers personales.
- Los vestuarios se desinfectan al menos 4 veces por día.
- Los Lockers se desinfectan al menos 3 veces por día.



Mantenimiento

- Se revisa el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
- En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto de personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones.

Oficinas de Ventas & Administración

- Se organiza al personal en grupos de trabajo para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera se pueda cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremaran las medidas de protección sanitarias.
- Adecuan las diferentes tareas fundamentales de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.

Gestión de reservas

- El personal de reservas estará encargado más que nunca de obtener toda la información necesaria del huésped, a fin de evitar que tenga que realizar trámites en la recepción.
- Adelanta la ficha de registro a fin de que, siempre que se pueda, se evite realizarlo a la llegada.
- Informará que es lo que se espera del huésped cuando llegue (distanciamiento, aguardar en lugares designados, evitar aglomeraciones) y que puede esperar de nosotros (las medidas de seguridad tomadas).