



PROTOCOLO GRUPO LA COMARCA

*Alcohol disuelto: 70% alcohol 30% agua
Lavandina p/ desinfectar: 10ml cada 1litro
Lavandina p/ desinfectar frutas y verduras: 2 gotas cada litro.*

HUESPEDES / CLIENTES

- Toda persona que entre al hotel, debe hacerlo con barbijo y previamente deberá realizar una limpieza de manos con alcohol disuelto que el hotel proveerá en la puerta de ingreso.
- Toda persona que entre al hotel, debe realizar la limpieza de zapatos en la alfombra verde, colocado del lado de afuera del ingreso al hotel, la cual es humedecido diariamente con 100cc de producto sanitizante.
- Todo huésped deberá facilitar su número de whatsapp a la recepción para proceder a realizar el Check In Digital. Una vez que el huésped haya completado sus datos y respondido el mensaje deberá mostrar (SOLO MOSTRAR, NO ENTREGAR) su DNI. Terminado éste procedimiento la llave del cuarto asignado será entregada.
- Restaurante / Comedor: Queda expresamente prohibido la unión de las mesas y sillas ya dispuestas por el hotel, las cuales se encuentran a una distancia aprobada y marcada visiblemente. Las mesas solo pueden ser ocupadas por hasta 4 personas, en caso que el grupo de clientes sea de más miembros, deberán ocupar otra mesa. En caso que el grupo mayor a 4 personas corresponda a un grupo familiar, será habilitada una mesa de 6 lugares, ésta excepción SOLO será permitida para una familia.
- Solicitamos la colaboración del cliente en el pago a través de medios electrónicos, a fin de reducir al máximo el intercambio de billetes.
- Toda persona que tenga contacto con el personal del hotel deberá hacerlo manteniendo una distancia de al menos 1,5 metros.

El cliente / huésped deberá respetar las medidas dispuestas por el hotel, dada una situación en la que el cliente haga caso omiso a alguno de los ítems arriba mencionados, el personal del hotel solicitará amablemente su respectivo cumplimiento.

En caso que el cliente se niegue a cumplimentar, el personal actuará en consecuencia solicitando el abandono de las instalaciones del hotel.

EL HOTEL:

- Exhibe información gráfica con precauciones y mejores prácticas en áreas públicas.
- Capacita al personal sobre protocolos y en el reconocimiento de sintomatología de la enfermedad.

- Cuenta con los recursos necesarios para que cada uno de los ítems detallados en el presente protocolo puedan llevarse a cabo con eficacia y rapidez.
- Asegura instalaciones adecuadas para el lavado de manos o el saneamiento (por ejemplo, jabones, geles / toallitas con alcohol) para permitir que los manipuladores de alimentos practiquen una buena higiene.

PERSONAL DE RECEPCIÓN:

- Asegurar la limpieza y desinfección de mostrador, teléfonos, lapiceras, caja, computadora y todo elemento y superficie que pueda ser tocado por más de una persona por turno.
- Responsable de mantener un trapo y alcohol o lavandina disuelta junto al reloj de fichada.
- Será responsable de que el huésped y/o cliente que ingrese y se hospede en el hotel cumpla con todos los puntos detallados en el apartado HUESPEDES / CLIENTES.
- El procedimiento de Check In Digital será utilizado para cualquier reserva y/o walk in.

Ante la llegada de un huésped, se deberá solicitar el número de whatsapp y se enviará el mensaje de "Check In Digital", el cual deberá ser respondido por el huésped con todos los datos solicitados. Una vez que el personal del hotel haya recibido éstos datos, el huésped deberá mostrar (SOLO MOSTRAR, NO ENTREGAR) su DNI, manteniendo en todo momento la distancia marcada en el mostrador del hotel.

Una vez que Recepción cuente con el mensaje con todos los datos completos de cada una de las personas que ocupará la habitación y habiendo avistado los DNIs, deberá desinfectar en frente del huésped la llave del cuarto y dejarla sobre el mostrador para que el huésped la levante (NO ENTREGAR DE MANO EN MANO).

- Una vez que el procedimiento de Check in haya finalizado, el recepcionista deberá enviarle al huésped la carta digital y el documento con toda la información del hotel, ya que toda folletería y papel será retirado de las habitaciones y áreas públicas.
- Coordinación de limpieza de habitación: A fin de mantener el menor contacto posible entre los huéspedes, sus objetos personales y los empleados del hotel, la limpieza de las habitaciones no serán diarias hasta nuevo aviso. Por lo cual recepción deberá informar y coordinar con el huésped al momento del Check in el día en que se le prestará el servicio de limpieza, en caso que el huésped así lo requiera.

Lo recomendado sería:

- Estadías de 2 noches: No se prestará el servicio de limpieza.
- Estadías de 3 y 4 noches: Se prestará 1 servicio de limpieza durante toda la estadía.
- Estadías de 5 noches y más: Se prestará el servicio de limpieza cada 3 días o cuando el huésped lo disponga, evitando el servicio diario.

PERSONAL DE LIMPIEZA & ÁREAS PÚBLICAS:

- Colocar 1 (uno) trapo de piso con lavandina diluida en agua. El primero debe colocarse del lado de afuera de la puerta de acceso al hotel, quien ingrese deberá realizar la limpieza de los pies en el mismo. El segundo, estará dentro del local. Nuevamente se deberá realizar la limpieza de pies. Los trapos de piso con lavandina se lavarán en promedio cada 10 clientes de tránsito, o cada 2 horas, lo que ocurra primero.
- Se debe desinfectar manijas de puertas de entradas cada vez que alguien entra y sale.
- Se debe desinfectar con lavandina disuelta los baños públicos cada vez que son ocupados. La limpieza profunda se hará cada 10 clientes que hayan ocupado los baños o cada 2 horas, lo que ocurra primero.
- Asegurar la reposición permanente de los elementos de higiene para el lavado de manos (jabón líquido, toallas descartables) y alcohol en gel o alcohol al 70%. Tanto en baños como en áreas públicas.
- Limpiar y desinfectar pisos y mobiliario en general del salón (todo aquello que pueda ser tocado por los clientes) a primera hora de la mañana, antes del horario de almuerzo, luego del horario de almuerzo, antes del horario de cena y al finalizar el turno noche.

PERSONAL DE RESTAURANTE Y COMEDOR:

- Será responsable de que el huésped y/o cliente que ingrese y se hospede en el hotel cumpla con todos los puntos detallados en el apartado HUESPEDES / CLIENTES.
- El uso del barbijo dentro de las instalaciones es obligatorio, solo se le permitirá al cliente sacarse el barbijo durante el servicio de comidas.
- Los elementos auxiliares de mesa como vajilla, cristalería, vinagreras, aceiteras, etc deben resguardarse
- La atención al cliente deberá ser realizada con la utilización de barbijo y guantes, sin excepción.
- Cambiar de manteles cada vez que se va un cliente, en caso que sean manteles de tela. En un mejor caso, dejar el mantel de cuerina solamente y pasar trapo con lavandina diluida para limpiar cada vez que un comensal se retira (para evitar tanto cambio de mantel).
- Las mesas deberán armarse para 4 personas, en caso que el grupo de clientes sea de más miembros, deberán ocupar otra mesa, las mesas no podrán ser unidas violando la distancia marcada por el hotel. En caso que el grupo mayor a 4 personas corresponda a un grupo familiar, será habilitada una mesa de 6 lugares, ésta excepción SOLO será permitida para una familia.
- Las mesas entre diferentes grupos de clientes deben respetar una distancia de al menos 2,5 metros entre una y la otra.
- Debido a la reducción en la capacidad de operatoria en nuestro restaurante y comedor, los horarios de aperturas de los mismos serán ampliados.
- Asegurar la limpieza y desinfección de mesas y toda superficie en contacto con comensales. Las mesas y sillas deberán desinfectarse luego de que se retire cada comensal y siempre antes de que se sienta uno nuevo.

- Solo usar servilletas de papel, tanto en desayuno, almuerzo y cena.
- Fomentar el pago electrónico a fin de reducir al máximo el intercambio de billetes. En caso de que el pago se realice a través de tarjetas de crédito o débito, se deberán desinfectar tanto el plástico como el posnet utilizando en cada transacción.

PERSONAL DE COCINA:

- Todo ítem o mercadería que ingrese al hotel debe ser desinfectado sobre su superficie.
- Desinfección de frutas y verduras:
 - Colocar los vegetales en la bacha y lavarlos bajo un chorro de agua uno por uno con las manos con guantes. Colocarlos sobre la mesada limpia.
 - Preparar la lavandina “apta para desinfectar agua/alimentos” en un gotero para dosificar correctamente la cantidad a usar. En el envase de la lavandina se indica si es apta para alimentos y agua o no.
 - Con agua hirviendo desinfectar toda la superficie de la bacha y el tapón de desagüe.
 - Tapar con tapón la bacha y colocar agua fría potable necesaria para sumergir todos los vegetales. Antes, medir cuantos litros de agua se necesitaran para así calcular la cantidad de lavandina a usar.
 - Agregar dos gotas de lavandina por litro de agua utilizada (si la concentración de la lavandina es de 25gr de cloro por litro).
 - Una vez clorada el agua sumergir los vegetales y dejarlos reposar 10 minutos.
 - Retirarlos del agua, enjuagarlos bien y secarlos con un repasador limpio.
- Se deberá mantener silencio en la cocina, evitando conversaciones innecesarias, a fin de evitar la propagación de saliva sobre los alimentos.
- Separar los alimentos crudos de los cocidos:
 - Conservar los alimentos en recipientes separados para evitar el contacto entre crudos y cocidos.
 - Evitar la contaminación cruzada, ya que los alimentos crudos pueden estar contaminados y trasladarse a los alimentos listos para recalentar y comer.
 - Usar utensilios diferentes, como platos, tenedores, cucharas, para manipular alimentos crudos y cocidos.
- Mantener los alimentos a temperaturas adecuadas:
 - No descongelar los alimentos a temperatura ambiente.
 - Calentar el alimento de forma tal que en su interior alcance también altas temperaturas (todas las partes deben alcanzarlos 70°C).
 - Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferiblemente bajo los 5°C).
 - No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas

LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y manipular, procesar y transportar por separado de la ropa usada.
- No sacudir la ropa para lavar
- Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección (trapos, rejillas, envases con desinfectantes).
- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- El servicio de apertura quedará interrumpido hasta nuevo aviso.
- Coordinar con recepción el servicio de limpieza de cada habitación según la cantidad de noches de estadía.

SOBRE EL PERSONAL EN GENERAL

- El personal debe mantener la distancia de al menos 1,5 metros entre ellos mismos y para con los huéspedes / clientes. En caso que el cliente no respete esto solicitarle distancia amablemente.
- El personal debe atender a los clientes con sus respectivos barbijos y guantes. Entre cada cliente o grupo de clientes atendidos, el personal debe realizar una desinfección de sus guantes.
- Trasladarse con ropa distinta al uniforme, colocarse el uniforme en el hotel. Antes y después de cambiarse, deberán lavarse las manos correctamente.
- El uniforme o ropa destinada para el trabajo y zapatos deberán ser lavados y desinfectados periódicamente dentro del hotel, preferentemente con agua a 60°C o más.
- No saludar con abrazos, besos, ni estrechar las manos con otros trabajadores. No está permitido compartir objetos y utensilios, ni mantener contacto físico.
- No está permitido el uso del celular en la zona de trabajo, de ser necesario su uso proceder automáticamente a una nueva higiene de manos.

- El reloj de fichada debe ser desinfectado antes y luego de fichar por cada uno.
- Una vez finalizado el horario de trabajo los colaboradores deberán sacarse el uniforme y guardarlo en sus casilleros o proceder a la limpieza del mismo en caso que aplique.
- Al retirarse despedirse sin mantener contacto físico.