



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD YOTAÚ ALL SUITES HOTEL

El presente documento es un protocolo de Bioseguridad y prevención que pretende tomar todas las áreas de operaciones del Hotel. El protocolo tiene como objetivo identificar, analizar y mejorar los procesos de operación de la Bioseguridad en el Hotel y así brindar tranquilidad y confianza a nuestros huéspedes en todo lo que concierne a la limpieza y desinfección antes del check in, durante la estadía y en el check out. El conjunto de todo lo presentado es la parte vital para poder funcionar como empresa de servicio ofertando nuestro producto seguro y con inocuidad para nuestros futuros huéspedes así como para nuestros trabajadores.

* PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN:

El objetivo es disminuir el contacto físico entre huéspedes y funcionario de la Recepción con el fin de evitar riesgos de contagios del COVID-19.

- Alcance: huéspedes y clientes externos, recepcionistas, bell boy, Jefe de recepción.
Para el ingreso contamos con pediluvio esta bandeja es llena de hipoclorito para que puedan acceder a la zona de recepción previamente pasando por este para desinfección de calzados, esta bandeja se va rellenando de acuerdo al uso durante el día.
Cámara de desinfección, para la desinfección correcta de cualquier persona que viene externamente.
Dispensadores de alcohol en gel al 70% para el uso de las manos y desinfección del lugar.
Lavado de manos cada 3 horas mínimamente de acuerdo al movimiento que existiera.
Toma de temperatura: para poder ingresar se cuenta con el termómetro manual para poder verificar el estado de salud.
 - a) **El recepcionista** debe estar bien uniformado contando con el barbijo o mascarilla. Se cuenta con una división acrílica en Caja y Recepción. El recepcionista debe esperar al huésped con su ficha de registro y llave lista para agilizar el check in y minimizar el contacto físico. El recepcionista para poder manipular la documentación del huésped que ingresa deberá contar con guantes o lavarse de inmediato las manos una vez devuelto el documento o cualquier tipo de interacción. No deben compartir bolígrafos, tarjetas de pagos, billetes o cualquier objeto. El Counter de la recepción debe ser limpiado constantemente y evitar que haya cualquier tipo de objetos que el cliente pueda manipular.
 - b) **El bell boy** debe haber desinfectado el carro de maletas, debe utilizar guantes para la debida manipulación del equipaje en caso fuera necesario de lo contrario dirigir al huésped sin tener contacto. Una vez el Bell boy este con las maletas debe proceder a la desinfección con la solución desinfectante. Después de cada uso del carro maletero debe ser desinfectado.
 - c) **Proceso de check in** solicita la documentación para tomar la copia de la cara principal y del sello de ingreso en caso tuviera el pasaporte, pedirá de forma verbal los datos y hará firmar la ficha de registro, el método de pago al hotel deberá promoverse el uso de la tarjeta. Solicitar la prueba de covid-19 NEGATIVO realizado no mayor a los últimos 7 días. Se procederá hacer firmar un documento de Declaración jurada de exención de responsabilidades.

- d) **Acompañamiento uso de ascensor:** en caso que el huésped solicite se lo acompañe a su habitación el bell boy dejará su maleta afuera de la suite. El uso de ascensor es hasta 02 personas. Los ascensores cuentan con dispensadores de gel antibacterial
- e) **Proceso de check out:** el huésped entregará la llave y esta debe ser desinfectada en ese momento. El cajero debe utilizar guantes para el cobro con tarjeta o en efectivo. Si es posible la factura se enviara al email que indique el cliente o de lo contrario se entregará en ese instante.

*** PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEPARTAMENTO DE GOBERNANCIA:**

Establecer el procedimiento de limpieza y desinfección de las suites así como de las demás áreas públicas del hotel implementando los elementos de protección personal con el fin de mitigar la proliferación del COVID-19.

Evitar que los trabajadores que se encuentran desarrollando sus labores se expongan a los contagios. Así como también generar a nuestros huéspedes tranquilidad, seguridad en todo lo referente a la limpieza de cada suite que conforma el hotel.

Este procedimiento comprende todos los procedimientos realizados por la camarera, lavandería y servicio de planchado y supervisora del área.

Protocolo de limpieza de una habitación ocupada:

Cabe recalcar que si la suite está ocupada por una persona que esta con buen estado de salud se puede ingresar a realizar la limpieza siempre y cuando la persona no se encuentre en la habitación para poder realizar el aseo.

- La camarera debe abrir puertas y ventanas para la ventilación adecuada.
- Retirar toda la basura de acuerdo a la clasificación ya sea bolsa (negra blanca o roja).
- Aplicar el producto desinfectante Amonio cuaternario y virucida en el baño y dejar actuar.
- Retirar sin sacudir ni abrazar la ropa de cama y toallas.
- Limpie el polvo de la habitación y desinfecte todas las superficies haciendo énfasis en las partes de mayor contacto como interruptores controles electrónicos, (control de aires acondicionado, controles de tv, teléfonos), manijas puertas cajones, closets, mesas de noches, botón de descarga del inodoro, llaves de lavamanos y duchas, paredes.
- Limpieza de los amenities, secadora de cabello, jaboneras, etc.
- Se realiza el tendido de cama normalmente.
- Aspira la habitación.
- Se repone en caso faltara amenities.
- Se registra el chequeo ante cualquier novedad se reportara al jefe.

En caso presentara síntomas y el huésped precisa cambio de ropa de cama o toallas se le entrega para que el mismo lo cambie.

*** PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS:**

Se debe limpiar las superficies y desinfectar de contacto diariamente con frecuencia de 2- 4 hrs utilizando Amonio cuaternario.

- Manijas de puertas
- Superficies de los baños
- Inodoros y jaladores de baños
- Pasamanos.
- Botones de ascensores
- Counter recepción
- Teléfonos y computadoras
- Cajas de Seguridad

- Los baños deben ser aseados y sanitizados constantemente mínimamente una vez cada hora.

ZONAS DE USO COMÚN

- El hotel dispone de alcohol en el Lobby al ingreso y salida.
- Alcohol en gel se tiene en cada piso y sector del lobby.
- Los baños de uso común cuentan con alcohol en gel y jabón líquidos así como también cuentan con papel toalla para el respectivo secado.
- Se debe asegurar la reposición de papel higiénico, gel y jabón.

Las empresas de turismo contamos con la señalización carteles en las áreas comunes , pisos y pasillos, donde se exponga los síntomas y las medidas de prevención del COVID-19 en fin de informar y prevenir el contagio

*** PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE A & B Y COCINA:**

Las operaciones realizadas en el departamento de A&B tienen un alto grado de relacionamiento social por el manejo de alimentos, utensilios son vectores importantes en una posible transmisión y contagio de cualquier tipo de enfermedades respiratorias como es esta vez el COVID-19.

Por lo cual se implanta lo siguiente:

RESTAURANTE

- a) Al ingreso del restaurante los clientes deben desinfectarse las manos con alcohol en gel o sustancias en bases de alcohol al 70 %.
- b) Se hace la toma de temperatura para ver que estén correctamente dentro de los parámetros de una persona que esté en buen estado de salud.
- c) El personal que atenderá brindará el menú con código QR para evitar el contacto directo con el menú.
- d) El personal atenderá respetado la distancia de 1.5 metros de distancia.
- e) Las personas que ingresan deben estar con su barbijo y sólo se lo podrán quitar una vez les llegue su pedido a la mesa.
- f) El montado de la mesa se realizará sólo cuando lleguen los comensales, reducirá la manipulación de cubiertos y servilletas.
- g) La capacidad del ambiente debe reducirse a un 50% de la capacidad de atención.
- h) El personal que atenderá debe portar barbijos, guantes y gafas.
- i) Así también el personal de cocina debe portar su barbijo, guantes y lo continua desinfección al manipular la vajilla y productos.
- j) Al ingreso de los baños se cuenta con dispensador en gel de alcohol.
- k) Dentro de los baños se cuentan con jabón líquido para la debida sanitización.
- l) Cajas de cobro en caso el cliente se apersona a nuestra caja se cuenta con Mampara acrílica para poder tener como medida de no contacto.
- m) Caja de cobro se cuenta con la debida señalética en piso adhesivo de distanciamiento y pulverizados de alcohol al 70 %.

EL BAR

- n) El uso del barbijo o mascarilla en el sector del Bar.
- o) Desinfección permanente de la estación y barra de cada servicio.
- p) Lavado de las herramientas después de cada servicio.

COCINA

- a) Los alimentos crudos como cocidos es de vital importancia deben ser sometidos al proceso de limpieza y desinfección.
- b) Aplicar altas temperaturas de cocción superior al 70 °C por más de 2 minutos.
- c) El personal debe contar con protección personal para la prevención (barbijos, guantes, y delantales.
- d) La cocina cuenta con su respectivo dispensador para desinfección.
- e) En caso manipulen los alimentos fuera de los guantes, deben lavarse antes y después de la manipulación.
- f) Antes del ingreso del personal de cocina debe desinfectarse sus calzados y cuerpo en la cámara desinfección de igual manera a su salida.

* PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DEPARTAMENTO DE EVENTOS

Ante cualquier tipo de eventos se debe considerar las siguientes recomendaciones:

- Se debe verificar el aforo permitido en un 30% de la capacidad.
- Se debe contar con alcohol en gel o soluciones antibacteriales
- Se debe ventilar el salón generando así una renovación del aire del espacio para el evento.
- La mantelería ocupada luego del evento debe ser recogida y lavada de acuerdo al protocolo para evitar contaminación cruzada.
- El montaje de la servilleta se debe priorizar la servilleta de papel para que sea de un solo uso.
- La alimentación y bebida ofrecidos en el evento deben ofrecerse debidamente cubiertos para garantizar la menor exposición ambiental y debe ser servido en el menor tiempo posible.
- El personal de servicio de eventos debe portar su protección personal siguiendo los protocolos aplicables al servicio de Restaurante.

* Adjuntamos nuestro certificado de Hotel Bioseguro emitido por la Gobernación.

