



HUENTALA HOTEL

Buenas prácticas para COVID-19.

Introducción

Presentamos el protocolo de seguridad e higiene de Huentala Hotel, con los fines de prevenirla propagación de la pandemia de COVID 19.

Nuestro objetivo es proteger a nuestros clientes, huéspedes y asociados.

Cada uno de nosotros juega un papel fundamental en la aplicación de estos protocolos.

Este protocolo será de aplicación obligatoria, y será auditado por nuestro profesional de seguridad e higiene y bromatología en forma continua.

La seguridad de nuestros huéspedes y clientes es primordial, por eso hemos adaptado nuestra visión donde *“queremos brindar una experiencia segura e inolvidable en Huentala Hotel”*.

Estas son las medidas que Huentala Hotel adoptará basado en el trabajo del especialista de seguridad e higiene, asesor en bromatología, informe de buenas prácticas de la Asociación de Hoteles y Turismo y otros informes a los que hemos tenido acceso. Se irá actualizando en la medida que el gobierno u otra institución sugiera recomendaciones adicionales.



Protocolo de Bioseguridad

Protocolo de Bioseguridad

Recomendaciones generales para huéspedes y colaboradores

- Todas las personas, sean colaboradores o huéspedes, deberán utilizar barbijo o tapa boca en todo momento.
- El lavado de manos debe realizarse con frecuencia, con un periodo máximo de 2hs.
- La sanitización de manos con alcohol en gel se realizará cada 30 minutos.
- En caso de toser o estornudar, realizarlos siempre en el pliegue del codo.
- La desinfección de superficies se realizará siempre con Alpha HP cada 4 horas como máximo, siendo responsabilidad de cada área de trabajo realizarla en los distintos turnos.
- Se cumplirá de manera estricta el distanciamiento social, tanto huéspedes como asociados deberán el respetar el distanciamiento social de 2 metros, sea se trate de permanecer de manera permanente o transitoria en áreas internas como en espacios compartidos. Las personas pertenecientes a un mismo grupo familiar, quedarán exceptuadas.
- Los saludos entre colaboradores y para con clientes que impliquen algún tipo de contacto físico no estarán permitidos.
- El hotel asignará una persona de contacto, para atender las consultas o inquietudes vinculadas al COVID 19, que realicen huéspedes, clientes o personas externas al hotel.

- Se difundirán y aplicarán las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación y de la autoridad sanitaria local. Las mismas serán exhibidas en espacios de circulación común información oficial de prevención y números de teléfono en diferentes idiomas.
- El Gerente General o la persona designada del hotel es el único portavoz oficial ante los medios de comunicación. Otros empleados no pueden aceptar entrevistas con los medios ni hacer ningún tipo de declaración a los mismos.

Protocolo de Bioseguridad

Protocolo de Ingreso de Huéspedes

Para evitar la propagación de COVID-19 y asegurar a nuestros huéspedes que se han implementado todas las medidas necesarias, Huentala Hotel solicita a todos sus huéspedes el cumplimiento de las siguientes medidas:

- Se establecerá el ingreso para huéspedes por una puerta única por Primitivo de la Reta.
- Al ingresar al establecimiento, a todo huésped se le tomará la temperatura con termómetro láser (no pudiendo alojarse en caso de presentar temperatura superior a 38°).
- Inmediatamente al ingreso, habrá un espacio donde se encontrará un paño impregnado con agua y lavandina al 5%, donde el ingresante deberá pararse. El mismo será intercambiado por uno limpio cada dos horas.
- Se dispondrá de alcohol en gel para la sanitización de las manos del huésped en todos los mostradores y áreas comunes para facilitar su uso.
- Una vez cumplidos los puntos anteriores, el cliente podrá ingresar.

Protocolo de Bioseguridad

Protocolo de Permanencia de Huéspedes

Para permanecer en el hotel, nuestros huéspedes deberán cumplimentar los siguientes puntos:

- Declaración jurada de estado de salud y lugar de procedencia en la recepción.
- Respetar los marcadores de distancia social: asegurarse de que la distancia social se mantenga (dos metros de distancia) en áreas públicas utilizando marcadores de piso y/o cinta adhesiva. Serán exceptuadas aquellas personas que pertenezcan a un grupo familiar y/o compartan habitación.
- Los ascensores podrán ser utilizados con capacidad limitada, la cual se encontrará señalizada dentro de los mismos.
- Se recomendará a todos nuestros huéspedes evitar transitar por áreas comunes innecesariamente.
- En caso de presentar síntomas de alguna enfermedad durante la estancia, es obligación del huésped informar a recepción y permanecer en su habitación hasta recibir instrucciones precisas.

*Adicionalmente a estas medidas, se está desarrollando el sistema de web check in, y se está incorporando herramientas digitales de comunicación con el huésped y el hotel a fin de minimizar el contacto y brindar mayor seguridad.

Protocolo de Bioseguridad

Protocolo para tomar el puesto de trabajo de colaboradores

- Al ingresar al establecimiento, a todo colaborador y/o proveedor se le tomará la temperatura con termómetro láser (no pudiendo ingresar en caso de presentar temperatura superior a 38°).
- Se procurará reducir al mínimo la dotación de personal, debiendo quedar de guardia la dotación mínima necesaria.
- Antes de tomar el puesto y hacer pase de novedades, se procederá a la desinfección de todos los elementos de trabajo, recomendándose Lisoform en aerosol, Alpha HP y/o en su defecto, pulverizador con agua al 30% y alcohol al 70%, debiéndose aplicar sobre las superficies de: PC, teclados, monitores, mouse, radio, teléfonos, celulares, linternas, picaportes y todas aquellas superficies de contacto frecuente.
- Durante toda la guardia se procederá a lavarse las manos cada 2 horas, y cada 30 minutos se procederá a la sanitización con alcohol en gel.
- Cualquier persona que salga de las instalaciones, aunque sea un instante, deberá cumplir nuevamente con el protocolo de ingreso exceptuando la declaración jurada.
- Evitar transitar por áreas públicas y comunes innecesariamente.
- En caso de presentar síntomas, sea durante la jornada laboral o fuera de ella, todos los colaboradores deberán informar de inmediato a su jefe directo.

Protocolo de Bioseguridad

Protocolo de descanso y comedor

- El personal, al momento de salir al descanso, deberá pasar de forma previa al mismo por los sanitarios y realizar el correspondiente lavado de manos.
- La ocupación de la sala de descanso se reducirá al 50%.
- En caso de salir a fumar deberá cumplir nuevamente con el protocolo de ingreso.
- En el comedor se reducirá la cantidad de sillas de modo de reducir la ocupación al 50%, manteniendo el distanciamiento social.
- Desinfección de superficies de alto contacto con Alpha HP cada 4 horas.
- Está prohibido compartir vasos, mates u otros utensilios.

Protocolo de Bioseguridad

Sectores de espacios reducidos como oficinas

- Desinfección de superficies de alto contacto con Alpha HP cada 4 horas.
 - Desinfectar diariamente el monitor de la computadora, el teclado, el mouse y el teléfono.
 - Desinfectar las manijas de las puertas y escritorios.
 - Cubrir el teclado de la computadora con un film transparente, haciendo más fácil su limpieza.
- Cuando la ocupación lo amerite (más de un ocupante en la oficina) los colaboradores deberán utilizar los elementos de protección personal citados a continuación.
 - Barbijo o tapabocas
 - Anteojos de seguridad
 - Guantes
- Formar dotaciones diferentes con los equipos evitando mezclar los grupos con el objeto de minimizar los contactos interpersonales.

Protocolo de Bioseguridad

Sector de Recepción y Bell Boys

Adicionalmente a las normas generales, este sector deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Debido a que se trata de un área de mayor circulación de personas, se deben extremar medidas de desinfección y limpieza.
- Se exhibirá cartelería informativa acerca de las medidas de prevención, aplicables a colaboradores y huéspedes.
- Se dispondrá de acrílicos separadores en el Front Desk para evitar contacto cercano con el huésped o cliente.
- Después del intercambio de objetos entre cliente y trabajador (tarjeta de crédito, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos, aun cuando se trabaje con guantes, y desinfección de todos los elementos utilizados.
- Recepción será responsable de disponer de los números de teléfono de emergencias para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo.
- En caso que un huésped presente algún síntoma de cualquier posible enfermedad, se debe solicitar que permanezca en su habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica que deberá llevar puesta siempre que alguien acceda a la habitación.
- Colocar una urna para que al check out los huéspedes dejen las llaves de las habitaciones para poder reutilizarlas desinfectándolas previamente.

- El bell boy deberá preguntar a los huéspedes si desean ayuda con el equipaje. En caso afirmativo, la manipulación del mismo deberá realizarse con guantes desechables.
- En el caso que un huésped deje equipaje en guarda, el mismo será desinfectado con Lisoform aerosol con anterioridad a su guarda en depósito.
- De forma general, deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de posibles casos en esta zona, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.

Protocolo de Bioseguridad

Sector de Áreas Públicas y Mantenimiento

Tanto el personal de limpieza de áreas públicas, como de mantenimiento del hotel deberán cumplir con las normas generales, y deben prestar especial atención a los siguientes servicios:

- Utilización de anteojos de seguridad para realizar sus tareas.
- Ventilar a diario zonas comunes.
- Limpiar los baños públicos con frecuencia. Deben estar equipados con jabón líquido, toallas de papel o secador de manos.
- Dispensadores: Se debe revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones. También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.
- Limpieza de superficies de todo el hotel: Se debe limpiar, de manera diaria y con mayor frecuencia a la acostumbrada, alfombras, muebles, sillas, mesas, ascensores, espejos, escaleras, gimnasio, spa, piscina, vidrios, mostrador de recepción, Wineshop, vías de acceso y oficinas.
- Aire acondicionado: Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente de 23-26 grados, asegurando una renovación suficiente del aire. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado en forma permanente, especialmente la limpieza de filtros.

- Reparación en habitaciones: Para acceder a habitaciones ocupadas que precisen de reparaciones, el personal de mantenimiento deberá protegerse, además de tapaboca, con máscara facial y guantes que luego se desecharán a la salida de la habitación. En caso que el huésped se encuentre en la habitación y no pueda salir, se exigirá el uso de tapaboca.
- Desinfectar diariamente todos los elementos utilizados en la jornada de trabajo, como por ejemplo herramientas, baldes, etc.

Protocolo de Bioseguridad

Sector de Ama de llaves

Todas las ejecutivas de piso deberán cumplimentar de manera adicional a las normas generales, los siguientes requisitos:

- Ventilar a diario pasillos y habitaciones.
- Se recomienda especial atención y limpieza a los objetos que se manipulan frecuentemente, como las manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, teléfonos, etc.
- En cuanto al procedimiento de limpieza ya establecido por la empresa, se cumplirán las actividades tal cual las venían haciendo, modificando los siguientes aspectos para mantener una prevención:
 - Se debe utilizar anteojos de seguridad o máscara facial y guantes desechables para todas las tareas de limpieza. Los guantes se cambian siempre al momento de ingresar a limpiar una nueva habitación.
 - Los carritos de limpieza dispondrán de gel o de soluciones desinfectantes para manos.
 - Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, profunda limpieza y desinfección.
 - Si han de entrar a una habitación con un huésped dentro, se le pedirá que salga al balcón o pasillo.

- Se aconseja no sacudir sábanas y proceder al cambio de las mismas de manera diaria. Además, si el huésped está en la habitación y pide un cambio de sábanas y toallas, se le pedirá a él que las quite y que las coloque en una bolsa de basura con cierre hermético.
- Las sábanas y toallas limpias deben almacenarse en un armario cerrado y manipularse, procesarse y transportarse por separado de la ropa usada.
- La ropa sucia no debe clasificarse en la habitación. La misma deberá ser dejada por el huésped en la correspondiente bolsa de lavandería con su correspondiente comanda. Dicha bolsa será enviada a la lavandería y se aplicará el proceso de lavado y posterior desinfección de la bolsa contenedora.

Protocolo de Bioseguridad

Eventos

Todas las personas que participen de un evento en cualquier salón o área común del hotel, deberán cumplir los requisitos detallados en este protocolo. Además, se deberán tener en cuenta las siguientes pautas:

- Huentala Hotel será responsable de verificar que el evento se desarrolle de acuerdo a la autorización pública nacional y por jurisdicción para la realización de eventos.
- Limpiar y desinfectar el espacio y mobiliario a utilizar.
- Realizar el armado del salón con uniforme limpio y elementos de protección personal. Recordar las pautas de distanciamiento social mínimo indispensable para la disposición del lugar. Colocar material de trabajo a utilizarse en las reuniones previamente limpio, sanitizado y desinfectado.
- Asegurar que los camareros utilicen tapa boca y guantes descartables durante el servicio.
- Informar por anticipado a los participantes que no asistan al evento si no se encuentran bien. Esto podría estar informado en forma de recordatorios previos al evento, avisos destacados en las entradas a un evento, avisos durante registro pre o in situ.
- La circulación de personas se realizará de acuerdo a lo determinado por el hotel. Bajo ningún aspecto se permitirá la libre circulación de asistentes a un evento determinado por las distintas áreas del hotel.
- Al inicio del evento se dará una breve explicación a todos los asistentes con las normas de prevención.

Protocolo de Bioseguridad.

Alimentos y Bebidas – Cocina

- Aplicar las normas usuales de higiene y buenas prácticas de manipulación y elaboración de los alimentos exigidas y auditadas por nuestra bromatóloga.
- Todos los alimentos que se consuman deben provenir de fuentes confiables.
- Cocinar completamente los alimentos, especialmente las carnes, pollos, huevos y pescados.
- No descongelar los alimentos a temperatura ambiente y refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos.
- No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- Sanitizar y desinfectar los productos y envases antes de guardarlos en las heladeras y cámaras de frío o depósitos. Retirar los envoltorios originales cuando sea posible.
- Preparar una solución de agua y lavandina (4 gotas de lavandina, por litro de agua), para la desinfección de las frutas y verduras (el agua debe ser fría y sumergir las verduras o frutas unos minutos y enjuagar luego muy bien con agua potable).
- Mantener al personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos lejos de la cocina y de los almacenes de alimentos.

- Para el almacenamiento de los alimentos (botellas, productos envasados que irían directamente a la mesa del cliente, entre otros), recordar siempre que antes de guardarlos, deberán higienizarse envase por envase. Esto debe realizarse con un papel húmedo embebido en una solución de Hipoclorito al 0,05% o Alcohol al 70%.
- Desinfectar las manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, las estaciones de preparación y los utensilios.
- Asegurar que el personal de cocina mantenga una distancia mínima de 1,5 metros entre ellos.
- En el caso que algún huésped se encuentre con síntomas de cualquier tipo, se facilitará elementos descartables para todos los alimentos y bebidas que solicite.
- Limpiar y desinfectar en forma diaria pisos, paredes, placares, estanterías, manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas.
- Limpiar y desinfectar cubiertos, cristalería, recipientes de almacenamiento de alimentos.
- Utilizar guantes descartables, tapa boca o máscara facial y gorro de papel o tela en todo momento durante el servicio.

Protocolo de Bioseguridad.

Alimentos y Bebidas – Bistró

- El salón se debe limpiar y desinfectar antes de abrir, los pisos, paredes, mesas y sillas deberán desinfectarse con una solución de Hipoclorito de Sodio al 0,05%.
- Se asegurará la desinfección de superficies en contacto con los clientes cada vez que se pueda entre turnos, (ej: alcuzas, picaportes, teclas de luz, etc.)
- Las mesas y sillas se deberán desinfectar luego de que se retire cada comensal y siempre antes de que se sienta uno nuevo con alcohol al 70%.
- Ventilar constantemente el salón.
- Por el momento, debido a reglamentación nacional aplicativa a todos los hoteles y servicios de alojamiento, el desayuno buffet no estará permitido. No obstante, se servirá un desayuno completo con dos distintas modalidades: en la habitación y en Chimpay Bistró.
- Se utilizarán individuales lavables "superficies lisas como cuerina" o descartables en lugar de manteles, y servilletas de papel en lugar de tela.
- El mozo deberá informar al cliente que no estará presente el servicio de mesa (pan, hielo, grisines, aderezos, etc.) a modo de evitar contaminaciones innecesarias. Se traerá solo por pedido del cliente, evitando el uso de paneras, el pan y grisines vendrán en un plato individual evitando el uso de paneras. Las piezas de pan y el hielo no deben

tomarse con las manos, sino que deberán ser servidos en los recipientes correspondientes mediante el uso de pinzas de uso exclusivo para cada producto. Tanto las pinzas como las hieleras deberán limpiarse y desinfectarse entre servicios.

- Se autorizará la permanencia de hasta un 50% de la capacidad total habilitada. Los clientes que no dispongan de ubicación para sentarse deberán esperar afuera del establecimiento o en zona habilitada para tal fin que cumpla las pautas de distanciamiento. Las mesas deberán tener una distanciada entre si de por lo menos 2 metros. Además, deberán armarse para ser usadas, como máximo, por cuatro personas, salvo que se trate de grupo familiar primario de más de cuatro miembros.
- El mozo deberá consultar al cliente la forma de pago, fomentando que dicho pago se realice con tarjeta de crédito o débito, con la finalidad de evitar el contacto con el dinero, y se procederá a llamar a una persona que estará asignada para tal fin. El personal encargado de cobrar con dinero o tarjeta luego de realizar el cobro deberá lavarse la manos inmediatamente y colocarse alcohol al 70%.

*Adicionalmente a estas medidas, se está desarrollando un sistema de comanda digital a través del teléfono del comensal con la finalidad de minimizar el contacto y brindar mayor seguridad a todos nuestros comensales.

*"En Huentala Hotel,
la salud, la seguridad y el bienestar
de nuestros asociados y huéspedes es nuestra principal prioridad"*

¡Muchas gracias!



HUENTALA HOTEL