HOTELES PORTA

PROTOCOLO ANTI COVID-19

¿Qué esperar para afrontar la pandemia?

Introducción

Ante la emergencia por la pandemia del Coronavirus SARS-CoV-2, obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones de las propiedades de Hoteles Porta no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para colaboradores y huéspedes.

Por este motivo, el Comité de Crisis ha acordado coordinar un protocolo sanitario único frente al COVID-19 para preparar la reapertura de las propiedades administradas por Hoteles Porta, conforme se suavicen las medidas de confinamiento y contención del contagio del COVID-19. Para la elaboración de este protocolo, se ha tomado como referencia los documentos desarrollados tanto por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo AGEXPORT, como las disposiciones gubernamentales del Gobierno de la República de Guatemala, generadas, emitidas y comunicadas a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, de igual manera, se han revisado y documentado los archivos generados por el Ministerio de Sanidad de España junto al Instituto para la Calidad Turística Española, que ya han desarrollado herramientas para ayudar a los hoteles y restaurantes a identificar y analizar los riesgos en sus organizaciones, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

Campo de aplicación

Este documento reúne, sin perjuicio de la legislación vigente, directrices y recomendaciones a aplicar por los hoteles administrados por Porta, para minimizar los riesgos de contagio por el virus SARS-CoV-2

La entrada en funcionamiento de los diferentes servicios se realizará conforme al calendario publicado por el gobierno o de acuerdo a las modificaciones que pueda haber en el futuro

Objetivo General

Implementar un plan de Salud y Seguridad Ocupacional que respete legislaciones vigentes, directrices y considere las recomendaciones emitidas por autoridades sanitarias de la República de Guatemala buscando minimizar el contagio del COVID-19 y con ello garantizar condiciones de trabajo seguras para nuestros colaboradores y áreas seguras para nuestros huéspedes.

Objetivos Específicos

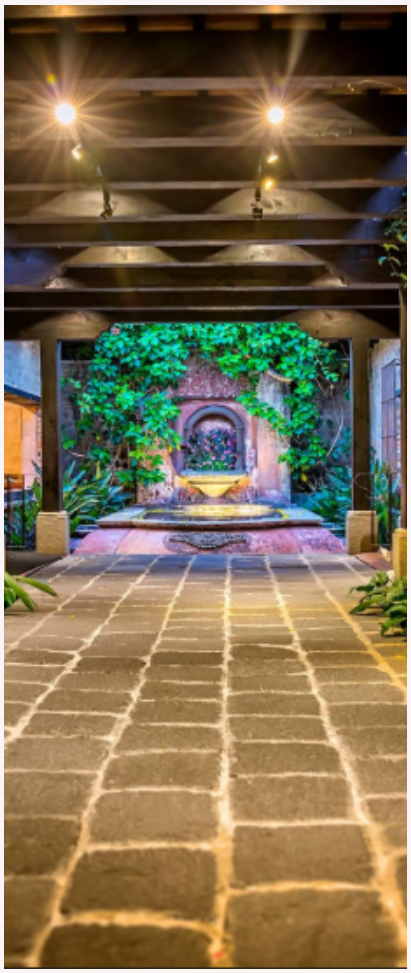
- Definir las estrategias y tomar decisiones para minimizar riesgos higiénico-sanitarios
- Identificar, evaluar e intervenir en los diferentes factores de riesgo y peligros significativos para la salud de los trabajadores
- Asignar a colaboradores el equipo de protección individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la prevención de riesgos laborales y contagio
- Vigilar y monitorear el estado de salud de los trabajadores asociado con factores de riesgos ocupacionales y pandemias existentes
- Incorporar y difundir buenas prácticas que establezcan y garanticen la prevención de contagio de enfermedades
- Destinar los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo
- Lograr integración de colaboradores, jefaturas y gerencias en participación de la prevención
- Crear y mantener activos Comités de Seguridad y Salud Ocupacional COVID-19, en los diferentes planteles de prevención en la organización

Medidas de prevención

COLABORADORES

El cumplimiento de las medidas de prevención y evitar el contagio de COVID-19 es responsabilidad de todos colaboradores. Se deben seguir las siguientes indicaciones:

- *Dirigirse del trabajo al hogar y tratar de no salir de casa si no es estrictamente necesario*
- *Mantener el distanciamiento social de personas mínimo de 1.5 mts*
- *Lavarse las manos con frecuencia*
- *Al toser cubrirse con el codo*
- *Notificar a su jefe inmediato cualquier síntoma sospechoso*
- *Uso de mascarilla*
- *Limpieza de áreas de trabajo y equipo*
- *Uso constante de gel a base de alcohol*



RECEPCION

- Limpieza y desinfección en cada cambio de turno de áreas correspondientes de trabajo y equipo electrónico
- Encuesta de salud a huéspedes
- Toma de temperatura periódica a huéspedes en casa y visitantes por medio de termómetro infrarrojo
- Recepcionistas:
  - Uso de mascarilla
  - Uso de guantes de látex cuando se tiene intercambio de documentos o pagos con el cliente
  - Lavado constante de manos con agua y jabón o uso de gel a base de alcohol
  - Mantener la debida limpieza y desinfección de su área de trabajo y equipo electrónico durante su turno de trabajo

BELL BOYS

- Desinfección de maletas antes de ingresarlas a las instalaciones
- Uso de guantes látex al momento de entrada y salida de huéspedes
- Lavado constante de manos/guantes con agua y jabón y uso de gel a base de alcohol

ATENCION AL CLIENTE

- Apoyo al Departamento de Anfitriones y Orden, en el control y toma de temperatura periódica a huéspedes en casa y visitantes por medio de termómetro infrarrojo
- Asegurarse que Anfitriones y Orden y Recepción tienen disponible siempre la base de datos de números de teléfono de emergencia, Centro de Salud y Ministerio de Salud en caso de cualquier alarma de COVID-19 que deba atender el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
- Apoyará a AyO con traslado de huéspedes a áreas de aislamiento (habitaciones o enfermería) en caso de personas con temperatura alta o síntomas sospechosos. Solo será un colaborador quién coordinará el proceso de aislamiento
- Auditará que los protocolos plasmados de cada departamento sean cumplidos en su totalidad
- Llevar control de registros y datos estadísticos para que gerencias puedan brindar información solicitada por las entidades gubernamentales

ANFITRIONES Y ORDEN

- *Toma de temperatura diaria al ingreso de colaboradores y clientes por medio termómetro infrarrojo sin contacto.*
- *Monitorear que las alfombras desinfectantes de entradas estén con el suficiente líquido desinfectante.*
- *Limpieza de cajero automático de puerta de ingreso.*
- *Limpieza y desinfección de bus a cada traslado de huéspedes o maletas.*

AMA DE LLAVES

- Limpieza y desinfección de habitaciones y áreas públicas
- Abastecer dispensadores de gel a base de alcohol a todas las áreas
- Abastecer de líquido desinfectante, alfombras desinfectantes y envases para limpieza de cajeros
- Camareras: Uso de guantes látex, mascarilla y bata protectora durante toda su jornada laboral
- Áreas públicas: Uso de guantes látex y mascarilla durante toda su jornada laboral

RESTAURANTE

- Coordinar distanciamientos entre comensales con una distancia mínima de 1.5mts
- Limpieza y desinfección frecuente de superficies
- Limpieza y desinfección de vajilla y utensilios
- Correcto almacenamiento de blancos y utensilios
- Mantener dispensadores de gel a base de alcohol en áreas estratégicas de restaurante y promover su uso
- Fomentar el servicio de alimentos y bebidas en la habitación (Room Service)

COCINA

- *Supervisión de la limpieza y desinfección de cafetería de colaboradores. Velar porque se respete el calendario de limpieza establecido en el cual participan todos los departamentos.*
- *Seguir estrictamente el proceso de limpieza y desinfección de productos de cocina.*
- *Limpieza frecuente de superficies, maquinaria y equipos de cocina; incluyendo rejillas de aire.*
- *Limpieza de vajilla.*
- *Correcto almacenamiento de utensilios.*
- *Mantener sus productos protegidos y desinfectados antes de su ingreso a cocina.*

COMPRAS

- Comunicar a proveedores el protocolo de ingreso a las instalaciones:
  - Toma de temperatura
  - Lavado de manos
  - Desinfección de suelas de zapatos
  - Se permitirá el ingreso de una sola persona por empresa
  - Correcto manejo de productos al ingreso

SPA

- Evaluar brevemente a sus clientes y registrar siempre el estado de su salud actual. Preguntar sutilmente si en las últimas dos semanas han presentado síntomas como: fatiga, fiebre, tos seca, vómitos o diarrea. De esta manera, se estará cuidando la salud de nuestros colaboradores y la de nuestros clientes

- Poner a disposición de los colaboradores y también de los clientes, un gel antiséptico de alcohol para la higiene de manos y uñas. Se debe tomar en consideración que el virus se transmite principalmente por las gotitas respiratorias que la persona emite cuando tiene tos debido a que estas viajan en el ambiente a una distancia que puede llegar hasta los dos metros.

- Se debe tener especial cuidado con la higiene y mantener desinfectados los equipos, mobiliarios e instrumentos de trabajo. Utiliza siempre material desechable como: guantes, batas, papel o fundas de camilla. De igual manera, asegurarse de lavar las sábanas, delantales, toallas y uniformes siguiendo las disposiciones contenidas en este programa para el tratamiento de textiles más adelante

- Gestionar adecuadamente la programación de citas y tomar en cuenta los posibles cambios que se puedan presentar

MANTENIMIENTO

- Limpieza diaria de áreas correspondientes de trabajo y equipo
- Uso correcto e individual de todo su equipo de protección
- Al tener trato con algún huésped en habitaciones, se debe tratar de tocar lo menos posible cualquier objeto para evitar cualquier contagio

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas
- Si es estrictamente necesaria la presencia de personal de Mantenimiento en las habitaciones mientras el huésped esté presente, se dispondrá de un protocolo específico que debe contemplar lo siguiente:
  - Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad
  - El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto
  - Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI/EPP de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos
  - Evitar cualquier contacto físico

PLAN DE LIMPIEZA GENERAL

- Un incremento en la frecuencia de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga del sanitario, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, máquinas de gimnasios, barandas, carta de servicio a la habitación, mini bar, perchas, etc.) De forma específica, debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (ej. mostrador de recepción, caja, etc.)
- Ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes
- Limpieza de superficies con productos desinfectantes
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol/alcohol al 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto, así como el uso de otros métodos alternativos autorizados y de probada eficacia. En todo caso, debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y se utilizarán de acuerdo a las fichas de datos de seguridad y respeto por el medio ambiente de los producto
- Limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado
- 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
- Determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área

LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Reducir al máximo elementos decorativos que no sean indispensables en la habitación
- Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto
- Evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza
- Suspender el servicio de mini bar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes
- El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto en circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente de esta medida

La limpieza y desinfección de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el remplazo de toallas y lencería/ropa de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera. Además, se prestará especial atención a estos puntos

LIMPIEZA DE TEXTILES

Se debe seguir el siguiente protocolo:

- Los textiles “sucios” deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería
- Se debe evitar sacudir los textiles sucios
- En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe lavarse las manos
- Los textiles “sucios” debe lavarse a >60ºC