Protocolo de Bioseguridad / COVID-19

CASA GRANDE HOTELES

Protocolo de Bioseguridad frente al COVID-19

1. Introducción

El presente manual detalla las medidas y protocolos que Casa Grande Hoteles ha implementado en todas sus áreas de operación, para que su estadía con nosotros sea segura.

Para la elaboración de nuestros protocolos nos hemos enmarcado en la regulación local y nacional aprobada y difundida por las autoridades competentes como el Ministerio de Salud y el Viceministerio de Turismo de Bolivia, recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y estándares de seguridad aceptados a nivel internacional.

Estamos comprometidos con la salud y seguridad de todos quienes ingresan a nuestras instalaciones, es por esto que nos hemos adecuado al contexto actual, adoptando medidas efectivas de manera que se reduzca al mínimo la posibilidad de contagio.

Nos regimos a controles y monitoreos diarios para asegurar el cumplimiento de este manual, no solo por parte de nuestros colaboradores sino también de huéspedes, visitantes y proveedores.

Todos los esfuerzos del equipo Casa Grande están orientados a brindarle nuestro mejor servicio, garantizando una experiencia segura.

2. Medidas para la prevención de COVID-19

2.1 Información para nuestros huéspedes y clientes

Toda la información referente a los **Protocolos de Prevención y Respuesta** se encuentra disponible de manera pública tanto digital como físicamente en todas nuestras instalaciones y nuestro personal está capacitado para responder a todas sus consultas e inquietudes.

2.2 Productos de desinfección

Todos nuestros procesos de higiene y limpieza han sido mejorados, efectivizando una desinfección profunda de todos los ambientes y superficies.

Para esto utilizamos productos desinfectantes aprobados y recomendados por el Ministerio de Salud de Bolivia, Organización Mundial de la Salud OMS y empresas especializadas en seguridad e higiene. Estos productos incluyen hipoclorito de sodio, soluciones jabonosas y sustancias a base de alcohol al 70%.

Verificamos que el uso de los agentes desinfectantes sea en armonía con el material de cada elemento y cuidando el nivel de exposición o contacto con las personas.

2.3 Procesos importantes

a) Lavado de manos

Es el proceso más importante para la prevencion del virus, por lo cual promovemos está práctica tanto para nuestro personal como para los visitantes.

La recomendación es realizar este lavado de forma recurrente, especialmente en ciertos momentos donde el contacto con el virus es más frecuente:

- ✓ Al salir del transporte público.
- ✓ Al recibir o entregar monedas o billetes.
- ✓ Después de utilizar manijas de puertas.
- ✓ Antes y después de utilizar el baño.
- ✓ Antes y después de utilizar el celular.
- ✓ Antes y después de utilizar equipos como teléfonos comunes, teclados, impresoras y otros equipos.
- ✓ Antes y después de comer.

b) Uso de mascarilla y equipo de protección

El uso de mascarilla es obligatorio en todas las áreas públicas e internas del hotel. Esto incluye, huéspedes, clientes, visitantes, personal y proveedores.

La forma correcta de utilizarla es colocándola sobre nariz y boca, sin dejar espacio de separación con el rostro. No debe tocarse mientras el barbijo se encuentra en el rostro.

Nuestro personal cuenta con equipo de protección de acuerdo a las actividades y funciones especificas que desempeñan (barbijos, guantes, máscaras protectoras, gafas de seguridad).

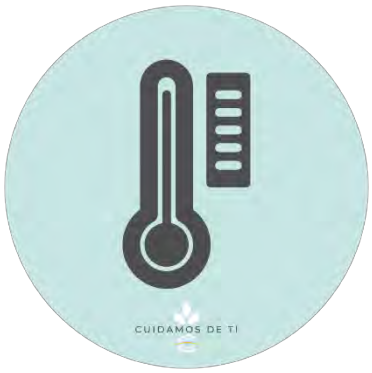
c) Distanciamiento social

La distancia recomendada que se debe procurar guardar entre todas las personas dentro del Hotel, es de 1,5 metros como mínimo.

En las áreas donde es posible que se generen filas de espera (como recepción, cajas de restaurantes, heladería, y bar) se tiene señalizado el espacio de espera que considera el mínimo de distanciamiento.

La asignación de habitaciones se realizará bajo el criterio de distanciamiento de acuerdo a la disponibilidad.

d) Medición de temperatura



Se hará la medición de temperatura de todas las personas que ingresan al hotel, ya sean huéspedes, clientes o personal.

La temperatura corporal no deberá ser mayor a 37.5 grados centígrados. Caso contrario, se conducirá a la persona al ambiente designado para el aislamiento provisional para que se inicie el protocolo establecido por el Ministerio de Salud y pueda ser remitida al centro médico correspondiente.

e) Desinfección de calzados

Todos los ingresos al Hotel cuentan con una alfombra de desinfección para calzados de uso obligatorio, cuyo contenido se renovará constantemente de acuerdo al uso del mismo.

Tanto huéspedes como trabajadores y visitantes deberán empapar las suelas de los calzados en estas alfombras durante 10 segundos.

f) Equipaje

El servicio de custodia de equipaje solo será para pertenencias de los huéspedes del hotel.

Cada maleta y pieza de equipaje será desinfectada al ingreso de los huéspedes. Así tambien se desinfectarán objetos personales como carteras, mochilas, bolsos, etc.

g) Sanitizador

Se provee de alcohol en gel o sanitizador al ingreso de todas las personas.

Hemos implementado estaciones de desinfectante para manos ubicadas de manera prominente en todas las áreas del hotel.

h) Limpieza y desinfección constante

Hemos incrementado la frecuencia y profundizado los procedimientos para garantizar los más altos estándares de limpieza, higiene y seguridad.

Estos procedimientos siguen un cronograma diario que es ejecutado de forma rigurosa considerando los niveles de circulación y contacto de cada ambiente y superficie.

i) Control y monitoreo

Tenemos un equipo designado para realizar registros y controles diarios en todas las áreas de trabajo, para asegurar la correcta y efectiva realización de las medidas que se han definido.

Además nuestro plan de gestión de riesgos COVID-19 es monitoreado continuamente para hacer los ajustes y actualizaciones de mejora en las medidas de prevención del virus.

j) Cultura de prevención y buenas prácticas

Todo nuestro personal es capacitado de manera específica sobre el COVID-19, promoviendo la cultura de prevención de contagio fuera y dentro del establecimiento (antes, durante y posterior al trabajo que desempeñan en nuestras instalaciones).

Hemos desarrollado un sistema de comunicación interna para informar y actualizar a nuestro equipo sobre medidas de seguridad e higiene personal, protocolos del Hotel y la regulación nacional.

2.4 Servicios

a. Recepción (front desk)

- Tenemos atención 24 horas al día.
- Se han instalado pantallas de protección en el mostrador y señalética en el piso para mantener la distancia social entre recepcionistas y clientes.
- Se realiza la desinfección y limpieza de equipos y material en cada cambio de turno (mostrador, computadoras, material de escritorio, etc.)
- Promovemos la comunicación a través de teléfono u online (whatsapp, correo electrónico) para evitar el contacto físico.
- **CHECK IN:** Se solicitará al huésped toda la información y datos de reserva vía online con la intención de evitar o minimizar el contacto físico en el momento del check in.

  Las tarjetas o llaves de ingreso a las habitaciones serán recopiladas para la posterior desinfección al finalizar la estancia de cada huésped.
- **CHECK OUT:** Si el huésped lo solicita se procederá con la factura de forma adelantada, de igual manera facilitamos métodos de pago que evitan el contacto y uso de dinero en efectivo: transferencias bancarias, pago con tarjeta de crédito, pagos en línea.

b. Habitaciones

- Al momento del Check in se preguntará la frecuencia de limpieza de habitaciones que desea el huésped para minimizar el contacto, pudiendo ser diaria, cada 2 días o cada 3 días.
- Se realizará la limpieza en ausencia del huésped.
- La limpieza y desinfección sigue un protocolo riguroso en el cual se tiene el cuidado meticuloso de todas las superficies, con especial atención en elementos de contacto frecuente: aparato de teléfono, control remoto de televisor, radio despertador, manijas de puertas, etc.
- Se prescindirá del uso de alfombras o tapetes que sean remomibles.
- Se retira de la habitación cualquier objeto y papelería que no sea imprescindible, para minimizar los puntos de contagio.
- Todos los productos del Minibar son desinfectados en cada reposición y cambio de huésped.

- La ropa de cama y toallas serán transportadas en contenedores especificos para su posterior lavado en nuestras propias instalaciones a una temperatura de 60 grados centígrados.
- Nuestros servicios de lavandería y planchado también siguen un proceso que garantiza la desinfección de prendas.

c. Restaurantes, Comedor, Cafetería y Bar

- Implementamos protocolos mejorados de seguridad e higiene alimentaria para todos los servicios de alimentos y bebidas.
- Se reduce la capacidad de aforo al 50% de acuerdo a regulación nacional.
- Hemos rediseñado la distribución de mesas en todos nuestros espacios para garantizar el distanciamiento entre comensales y personal.
- El montado de mesas se realiza solo cuando el cliente esté sentado. Esto facilitará la desinfección y reducirá la manipulación de placemats, cubiertos, servilletas, saleros, aceiteras, etc.
- Iniciamos con servicio de desayuno a la carta y box breakfast (desayuno para llevar) hasta que la demanda y ocupación requiera el servicio de Buffet Asistido, para evitar la manipulación de utensilios y alimentos.
- Se ofrece el servicio a la habitación para todas las comidas con recargo del 20%.
- Se proporcionan los menús de manera digital a través de códigos QR.
- Debido a la disminución de capacidades, es necesario realizar reservaciones que se atenderán de acuerdo a disponibilidad.
- Al igual que en las demas áreas, la limpieza y desinfección se realiza de manera constante y mesas y sillas son desinfectadas después de cada servicio.
- Mantelería, cubertería y vajilla es lavada de forma correcta y minuciosa.

d. Gimnasio, sala de masajes

- Estas áreas se mantienen cerradas hasta que el Ministerio de Salud de Bolivia disponga nuevas medidas sanitarias que reduzcan el riesgo de contagio.

e. Saunas, jacuzzi y piscina

- Estas áreas se mantienen cerradas hasta que el Ministerio de Salud de Bolivia disponga nuevas medidas sanitarias que reduzcan el riesgo de contagio.

f. Áreas públicas

- El personal estará a cargo del control de flujo de ascensores, sugiriendo a cada huésped que haga uso exclusivo del ascensor para su traslado, aunque esto implique un pequeño periodo de espera por el próximo ascensor.
- Se colocaron infografías visibles para asegurar que los huéspedes respeten la cantidad de personas permitidas por ascensor.
- Se debrá mantener el distanciamiento social en todas las áreas públicas incluyendo pasillos, lobby, servicios sanitarios, etc.
- Los baños de uso común cuentan con dispensadores de papel o secador de manos y papeleras a pedal.
- El recojo de papeleras de zonas de uso común se realizará en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Se realizará una constante reposición de materiales como jabón, toallas de papel, alcohol en gel, etc. además de una constante limpieza de los dispensadores considerando el nivel de uso de los mismos.

g. Salones de eventos y reuniones

- Se limita la capacidad máxima de los ambientes para garantizar el distanciamiento social.
- Es obligatorio el uso de mascarillas en todos los salones.
- Se cuenta con dispensadores de sanitizador en todos los espacios.
- Se procede a la limpieza y desinfección profunda después de cada servicio.

3. Plan de emergencia en caso de caso sospechoso o confirmado COVID-19

- En caso de identificar una persona con síntomas sospechosos de covid-19 (sea huésped o personal del Hotel), la misma será aislada para prevenir la contaminación de ambientes.
- Se restringe el acceso a las zonas afectadas hasta que se haya realizado la desinfección, una vez que el huésped o empleado haya abandonado el Hotel.
- Se notificará de la situación al Ministerio de Salud de Bolivia o al Servicio Departamental de Salud (SEDES) para activar el protocolo de acuerdo a la normativa nacional vigente.