

#JuntosSaldremosAdelante

NUESTRA PRIORIDAD

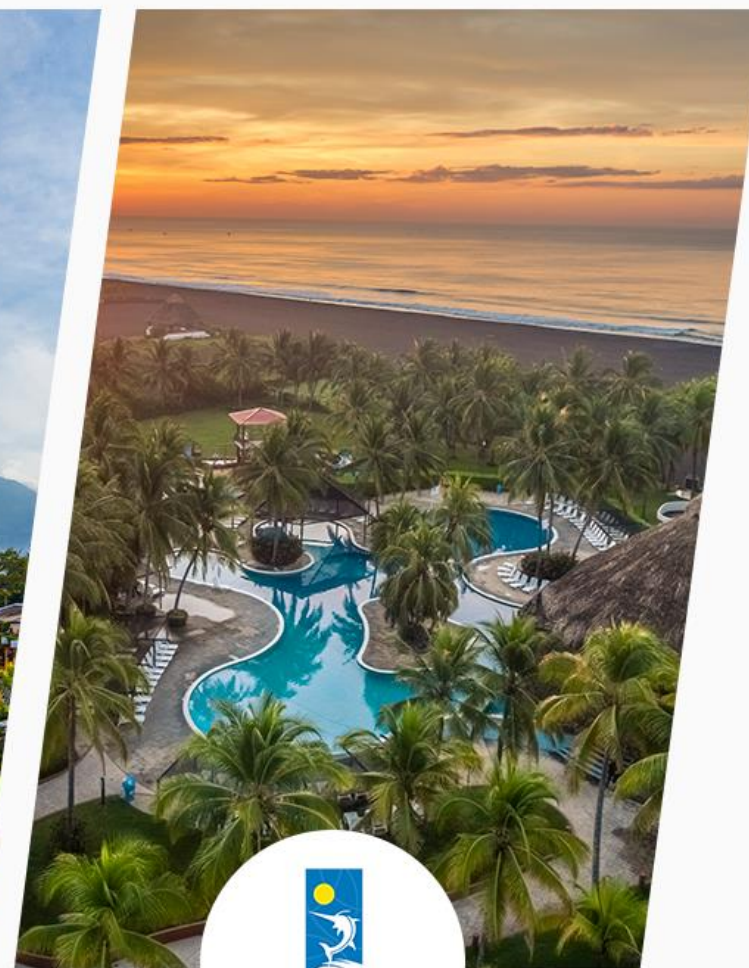
TU TRANQUILIDAD



HOTELES
Solera
GUATEMALA C.A.

RESORT, MEETING AND CONVENTION CENTER

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE COVID-19



MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

- Uso de termómetros infrarrojos para medir temperatura.
- Guantes para evitar el contacto directo con cualquier superficie.
- Evitar compartir utensilios de limpieza en las habitaciones.
- Uso obligatorio de mascarilla.
- Emplear Gafas y pantallas de protección para el personal que está en contacto con los clientes, prevenir contacto en los ojos.
- Mamparas en áreas de buffet y recepción.
- Saludo levantando la mano.
- Cubrirse la boca al toser o estornudar con el codo o pañuelos desechables.
- Cambio de guantes o aplicar desinfectante al cambio de actividad o zona de trabajo.
- Implementación de la cultura de evitar tocarse los ojos, boca y nariz, aunque se tengas las manos limpias (por tocar el menor número de superficies críticas como barandillas, paredes, interruptores y tiradores de puertas). Emplear la mano no dominante.
- Protocolo de lavado de manos correctamente.
- Medidas de protección para proveedores.
- Desinfección de áreas donde los proveedores ingresen los productos.
- Licencias de desinfección de productos a los proveedores.
- Licencias de productos que se utilizaran en las áreas de habitaciones, baños y áreas públicas.
- Kit de habitación (alcohol en gel y mascarilla).
- Carteleras informativas en los televisores de las áreas del hotel.
- Información constante en redes sociales y otros.
- Medición y supervisión de todos los protocolos de limpieza y uso de equipo de protección personal por medio de la persona encargada de calidad.
- Se elimina toda clase de documentación dentro de la habitación, será por medio de pantalla de televisión y paginas del hotel.
- Distanciamiento de 1.5 metros en áreas de oficina administrativa.

POLITICAS Y NORMAS DE BIOSEGURIDAD

EQUIPO

SOLEIL

GENERALES

- Al estornudar o toser, cubrirse la boca y la nariz con el antebrazo, o bien con pañuelos desechables y eliminarlos posteriormente en los recipientes o botes de basura correspondientes.
- No tocarse los ojos, la nariz y la boca incluso al llevar guantes puestos o al quitárselos, ya que pueden estar contaminados.
- Estar atento si presenta síntomas como tos seca, fiebre, cansancio, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato que pudiera estar asociada con el COVID-19.
- Uso obligatorio del equipo de protección personal como mascarilla tipo quirúrgica y guantes de látex o vinilo. (dependerá del área).
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores.
- Utilizar dos pares de zapatos, de ser posible, uno al ingresar al establecimiento y otro para trasladarse a su vivienda.
- Mantener las reglas de higiene de forma constante y permanente, dentro y fuera del ambiente laboral.

DISTANCIAMIENTO FÍSICO

- Saludar sin contacto físico (Darse la mano, darse abrazos, besos) con ninguna persona.
- Evitar el contacto estrecho entre colaboradores y clientes.
- Mantener una distancia interpersonal de 1.5 metros.
- Evitar actividades que impliquen aglomeración de personas.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL



MASCARILLA



PROTECTOR FACIAL



GUANTES



ALCOHOL EN GEL

- Puesto de control será la garita de ingreso de personal, en el cual al ingresar cada colaborador a labores le será medida la temperatura corporal y registrada en una bitácora, así mismo se otorgará mascarilla a quienes no porten una o se les haya deteriorado.

HIGIENE PERSONAL

- Realizar una higiene de manos frecuente de la siguiente manera:
 - a) Lavarse las manos con suficiente agua y jabón, durante al menos 20 segundos
 - b) Desinfectarse las manos durante 20 a 30 segundos con alcohol desinfectante al 70%.
 - (Ver protocolo de Recursos Humanos de Bioseguridad).
- Desinfectar objetos personales como celular, gafas, lentes, etc.
- Las damas deben mantener el cabello recogido, no utilizar ningún tipo de joyas y mantener las uñas cortas, sin esmalte y evitar las uñas acrílicas, se ha demostrado que el COVID-19 puede alojarse bajo uñas largas o bajo capas de esmalte.
- Los caballeros deben usar el cabello corto, sin barba y uñas cortas.
- El colaborador debe ir debidamente bañado todos los días.
- Uniforme completo, el mismo deberá colocarse al llegar al puesto de trabajo, además cumplir con:
 - Uniforme limpio.
 - Camisas y blusas manga larga.
 - No utilizar corbata o pañoleta.
 - La suela del calzado que utiliza debe ser desinfectada antes de ingresar a las instalaciones o a su puesto de trabajo.

POLITICAS Y NORMAS DE BIOSEGURIDAD

HUÉSPEDES Y VISITANTES

GENERALES

- Todo huésped o visitante deberá regirse a las normas y políticas de bioseguridad, nuevas y existentes del hotel.
- El hotel se reserva el derecho de admisión a todo visitante o huésped que no cumpla a cabalidad con las políticas y normas.
- Toma de temperatura a todos los visitantes al ingreso a las instalaciones, esta no debe exceder los 37.5 grados.
- El uso de mascarilla es obligatorio dentro de las áreas públicas y habitaciones del hotel.
- Las áreas del hotel cuentan con dispensadores de gel/alcohol para el uso constante.
- Deberá respetar al equipo de control de calidad si lo hallase incumpliendo alguna norma.
- Respetar el distanciamiento social como mínimo de 1.5 metros si no es del núcleo familiar.
- Deberá respetar los horarios de ingreso, bares y restaurantes del hotel, según le sea asignado/reservado.
- Los tiempos de alimentación para huésped individual, serán servidos y reservados en los restaurantes asignados por el hotel.
- Los tiempos de alimentación para grupos son en horarios establecidos con el cliente, los cuales son servidos en los restaurantes, respetando el distanciamiento físico.
- El personal velará por cumplir a cabalidad la bioseguridad en las instalaciones, para que su estancia sea segura y placentera.

ÁREAS PÚBLICAS

GENERALES

- Dispensadores de alcohol desinfectante al 70% en pasillos.
- Recipientes con solución desinfectante para suela de zapatos en la entrada y salida de las áreas.
- Personal encargado de verificar que no existan aglomeraciones.
- Eliminar equipo innecesario de las áreas públicas como adornos, plantas, mobiliario (sillas, mesas, muebles).



• SANITARIOS

Revisión diaria del funcionamiento y abastecimiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable entre otros y dejar registros.



• PASAMANOS Y GRADAS

Limpieza y desinfección debe ser diaria y varias veces al día.



• PISOS

La limpieza de pisos se realizará utilizando la técnica de dos baldes siguiendo el procedimiento en el siguiente orden: barrido húmedo, enjabonado, enjuague, secado y colocación de desinfectante.



• PISCINAS

El servicio de piscina esta sujeto a restricciones y disposiciones presidenciales (tablero de alertas).



• VIDRIOS Y VENTANAS

Se conservan limpias y en buenas condiciones. No requieren desinfección a menos que sean manipuladas por el huésped.



• PASILLOS

Se realiza limpieza con paño húmedo y desinfección.



• MOBILIARIO

Se limpiarán una vez en cada turno, debido al contacto que puedan llegar a tener con los huéspedes.

HABITACIONE

S

- Los objetos de decoración innecesarios serán retirados (Relojes, lámparas, cartas y menús, libretas, etc.).
- Se eliminan las almohadas y mantas extras en los armarios, el servicio se debe realizar a solicitud del huésped.
- La mesa de noche, lámpara de mesa, paredes laterales, cabecera, etc. Se limpian y desinfectan diariamente.
- La camarera ingresa a la habitación con guantes de vinilo/acrilonitrilo y mascarillas a las habitaciones.
- Dejará ventilar la habitación por 5 minutos.
- Hará un repaso a todos los productos de uso común (secador de pelo, calentador de agua, plancha).
- Los muebles se limpiarán con un paño húmedo y desinfección con líquidos especial para no dañar el material.
- Se retiran todas las amenidades para desinfectar las que no fueron usadas por el huésped y desechar las que sí, separadas por bolsas aparte.

- Hará un repaso a todas las zonas donde más se toca:

AIRE ACONDICIONADO (MANTENIMIENTO)

- Se hará una limpieza más regular de los filtros de ventilación. Temperatura ambiente entre 23 - 26°C.
- Se ha aumentado la frecuencia de reemplazo del filtro 3M de aire y la limpieza del sistema HVAC. Estos filtros serán cambiados a la salida de cada huésped.
- Se ha implementado en todas las salas de reuniones y centros de ventas un sistema de purificación de aire de última generación PURE® que mata entre 98% y 100% de bacterias y virus.

RESTRICCIONES EN **HOTELES** SEGÚN TABLERO DE ALERTAS



ALERTA ROJA - MÁXIMA:

Ocupación con las siguientes limitaciones:

- 1) Áreas sociales con restricciones 6Mt.² por persona.
- 2) Restricciones para eventos 6Mt.² por persona.
- 3) Servicio de comida en habitación o igual a la restricción de restaurantes.



ALERTA ANARANJADA - ALTA:

Ocupación con las siguientes limitaciones:

- 1) Áreas sociales con restricciones 4Mt.² por persona.
- 2) Restricciones para eventos 4Mt.² por persona.
- 3) Servicio de comida en habitación o igual a la restricción de restaurantes.



ALERTA AMARILLA - MODERADA:

Ocupación con las siguientes limitaciones:

- 1) Acceso a áreas sociales con 1.5 a 2 metros cuadrados por persona.
- 2) Servicio de comida con restricción igual a restaurantes.



ALERTA VERDE - NUEVA NORMALIDAD:

Ocupación con las siguientes limitaciones:

- 1) Acceso a áreas sociales con 2 metros cuadrados por persona.
- 2) Servicio de comida con restricción igual a restaurantes.

RESTRICCIONES EN **RESTAURANTES** SEGÚN TABLERO DE ALERTAS



ALERTA ROJA - MÁXIMA:

- 1) Priorizar la entrega a domicilio o la entrega para llevar.
- 2) Aforo calculado a una persona por cada 10 metros cuadrados del área de mesas interna, sin aire acondicionado y con puertas / ventanas abiertas, y una persona por cada 2.5 metros cuadrados al aire libre, solo permitiendo grupos iguales o menores de 10 personas.
- 3) No se permiten personas de alto riesgo o mayores de 60 años.



ALERTA ANARANJADA - ALTA:

- 1) Priorizar la entrega a domicilio o la entrega para llevar.
- 2) Aforo calculado a una persona por cada 6 metros cuadrados del área de mesas interna, sin aire acondicionado y con puertas / ventanas abiertas, y una persona por cada 2.5 metros cuadrados al aire libre, solo permitiendo grupos iguales o menores de 10 personas.
- 3) Área especial aislada u horario especial para grupos de riesgo o mayores de 60 años.



ALERTA AMARILLA - MODERADA:

- 1) Priorizar la entrega a domicilio o la entrega para llevar.
- 2) Aforo calculado a una persona por cada 4 metros cuadrados del área de mesas interna, sin aire acondicionado y con puertas / ventanas abiertas, y una persona por cada 2.5 metros cuadrados al aire libre, solo permitiendo grupos iguales o menores de 10 personas.
- 3) Área especial aislada u horario especial para grupos de riesgo o mayores de 60 años.



ALERTA VERDE - NUEVA NORMALIDAD:

- 1) Aforo calculado a una persona por cada 2.5 metros cuadrados al área de mesas



HOTELES
Solera
GUATEMALA C.A.

RESORT, MEETING AND CONVENTION CENTER

#JuntosSaldremosAdelante #ApoyoAlTurismoLocal