

Vigente a partir del  
**1 de junio de 2020**

# **Protocolo de activación para Hoteles en la Emergencia Sanitaria**

# Protocolo de activación para Hoteles en la Emergencia Sanitaria

El presente protocolo fue elaborado de manera conjunta entre el Ministerio de Turismo de Corrientes, la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Corrientes, Corrientes Convention Bureau y FEHGRA Filia Corrientes.

El objetivo es establecer un procedimiento único interno a la provincia de Corrientes, en nuestro caso direccionado para dar alojamiento a toda persona que trabaje con la Ciudad Capital y personas con tratamiento médicos.

Cabe destacar que todo aquel que tenga permiso para desplazarse en el territorio nacional como ser:

- Viajantes de insumos médicos.
- Proveedores de insumos hospitalarios.
- Otros proveedores que están abasteciendo a las ciudades en forma permanente.

Estarán habilitados a la utilización de las habitaciones en esta primera etapa de activación hotelera.

La intención de este resumen de protocolo es acercar las acciones posibles que mejoren los procesos de higiene y seguridad del destino.

Este protocolo de contingencia se propone:

En la primera etapa:

-Habilitar en diferentes escalas calculadas por dimensiones de las estructuras.

Alojamientos hasta 20 habitaciones podían trabajar al 50% o hasta 25 personas.

Alojamientos hasta 70 habitaciones podían trabajar al 50% o hasta 50 personas.

Alojamientos hasta 90 habitaciones podían trabajar al 50% o hasta 70 personas.

Alojamientos hasta 160 habitaciones podían trabajar al 50% o hasta 80 personas.

Las habitaciones habilitadas solo podrán tomar reservas en base individual y doble.

Esta medida será monitoreada semanalmente y de ser necesario y, por la experiencia de este periodo, se podría revocar este permiso especial de apertura o eventualmente analizar en forma futura más flexibilización.

## Protocolo de contingencia sanitaria

Es primordial que los hoteles formen dentro del equipo una mesa de contingencia ante esta crisis, con la presencia del tesorero, gerente operativo, gerente de housekeeping, marketing y comunicación, jefe de compras y de recursos humanos en caso de tenerlos.

Esta mesa de contingencia se encargará de planificar los cambios en los que haya que trabajar, para cuando el mercado retome el consumo y el hotel esté operativamente preparado y competitivo.

Se debe tener en claro que el mayor trabajo en la primera etapa es hacia el **cliente interno** para poder desarrollar la ampliación de las buenas prácticas de higiene en el trabajo para preparar a los empleados y cuidar al futuro huésped.

Por todas las acciones a realizar es importante trabajar en la comunicación interna y externa sobre todos los medios posibles y diseñar una gacetilla de estas acciones.

## Los invitamos a hacer un recorrido por las áreas para poder especificar nuevas acciones

### Ingreso al hotel

Como hemos podido apreciar en supermercados, farmacias y aeropuertos, han adoptado la utilización de las pistolas de temperatura (parecía una acción agresiva y que alejaría al cliente, pero esto resultó en aumento de confianza y mayor convocatoria) por esta razón no es inimaginable poder implementarlas en las bienvenidas a nuestros hoteles y restaurantes.

Adoptas trapos de piso o alfombras húmedas con lavandina diluida en agua (la cual se tendría que renovar cada dos horas).

### Ckeck-In

Implementar la ficha sanitaria (esta ficha toma la función de una declaración jurada con un cuestionario a rellenar).

Implementar la desinfección externa de las maletas con rociadores manuales con hidroalcohol (70% de alcohol y 30% de agua).

Implementar espacios separados entre los recepcionistas demostrando el cambio de hábitos, respetando el distanciamiento social.

Fomentar la confirmación bajo reserva como también el web ckeck-in / ckeck out, y alcohol sobre los escritorios.

Instalar separadores de acrílico entre el huésped y el pasajero o la utilización de barbijos y anteojos de acrílico en todo el personal de recepción.

Incentivar el pago electrónico y de todos los métodos de pago posibles, tratando de evitar la utilización del dinero por el contacto físico de circulación en la vía pública.

Brindar un barbijo a cada persona alojada. Mientras esté vigente la utilización obligatoria del mismo.

Fomentar la desinfección de las manos después de la utilización del posnet y bolígrafos.

## Áreas Comunes

Es importante que en forma estratégica existan mesas sanitarias con provisión de alcohol, y poder incorporar de ser posible la utilización de luz UV (ultravioleta) o generadores de ozono para desinfectar tejidos y otras superficies para ayudar a la eliminación temprana del virus del ambiente si este estuviera. En estas áreas es obligatorio forzar la ventilación natural una vez cada hora por lo menos.

Mejorar la distribución del mobiliario en sus distancias.

Trabajar fuertemente en los espacios de mayor rotación en hacer cumplir los nuevos procedimientos de ampliación en las buenas prácticas sanitarias para combatir la proliferación del virus, por ejemplo:

- Ascensores (estos tendrían que ser utilizados en forma individual o grupo familiar),
- Escaleras, lobby, pasillo, etc.

Baños comunitarios de diferentes áreas, existen dos procedimientos recomendados:

1. Notificar en forma visual que por prevención en esta primera etapa de reactivación hotelera los mismos estarán fuera de servicio. Fomentado la utilización de los sanitarios en las habitaciones. (este procedimiento parece agresivo pero el perfil de consumo de la primera etapa no está orientada al esparcimiento en áreas comunes el objetivo primario es brindarles alojamiento.)

2. Contemplar personal necesario si se decide tener habilitados los sanitarios cumpliendo normas estrictas de higiene con un personal estable en cada baño como en muchos aeropuertos.

**Las áreas de spa, gimnasios y utilización de piscina en esta primera etapa NO estarán permitidas.**

## Habitaciones

Así como el amenities por excelencia es la botella de agua en la habitación hoy tenemos que sumar un envase pequeño de alcohol y comunicar la efectividad de la higienización de las manos con agua y jabón, siempre que se pueda.

Por supuesto hay que reforzar los procedimientos de limpieza de toda la habitación y comunicar visualmente que todos los artefactos más utilizados en la habitación también han pasado por procesos de higienización como picaportes, teléfono, control remoto, frigobar, placares, carta room service (estas se pueden remplazar por una calcomanía sobre la mesa con un código QR donde nos despliegue un aplicativo para realizar el pedido directamente).

En la desinfección del baño incorporar faja o colgante de picaporte en la entrada, la cual refuerce visualmente la acción sanitaria en este ambiente.

## **Elementos de higiene**

En reunión con los departamentos correspondientes se deberá hacer un análisis de los productos y sus concentraciones para la utilización en diferentes superficies y analizar si se pueden optimizar.

En el mercado, como lo mencionamos, existen lámparas UV (ultravioleta) y generadores de ozono para desinfectar tejidos y otras superficies.

Es preciso generar un cronograma de capacitaciones remota en el periodo de cuarentena y otro con prácticas antes de la apertura con auditorias diarias, hasta cambiarlas en auditorias semanales cuando se haya detectado el cambio de hábitos en las mucamas y personal de limpieza.

## **Recursos humanos**

Es de carácter obligatorio por parte del empleador transmitir las acciones a implementar en toda la estructura en lugares visibles y comunicar y entrenar a los empleados de los nuevos procedimientos en cuanto a las nuevas prácticas de convivencia y de atención al huésped como así también el proceso de control sanitarios al que tendrá que someterse al ingresar al trabajo.

Dentro de los elementos básicos de protección se deben incorporar los lentes de acrílico, guantes, barbijos y delantales para áreas específicas y solo barbijos y lentes de acrílico para atención al cliente.

## **Marketing y Comunicación**

En este periodo de cuarentena se puede aprovechar para dar una mayor actualización a la página web y redes sociales con nuevas fotografías, acciones implementadas en la parte sanitaria y las nuevas políticas de consumo y flexibilidades de cancelación y postergación y de cómo llegar en automóvil (dado que todas las asociaciones argentinas que representan al sector han expresado que en la primera etapa de consumo el medio de movilidad favorito sería el automóvil).

## Restaurantes de hotel

Ya existe un ejemplo básico de cómo actuar ante esta emergencia, lo vivimos con la gripe H1N1 en el año 2009, a estas medidas ya aceptadas por los huéspedes, hay que incorporar otras como:

- Alfombras especiales en los accesos, con lavandina diluida en agua (la cual se tendría que renovar cada dos horas).
- Suspender el servicio buffet en desayunos, almuerzos y cenas.
- No colocar los cubiertos en la mesa antes de que esta se ocupe.
- Adaptación del menú al formato QR para que lo puedan visualizar en sus dispositivos y en lo posible realizar el pedido remoto antes de ingresar al restaurante.
- Si los metros cuadrados de habitación lo permiten, fomentar el room service sin costo.
- Ampliar los horarios de atención para evitar acumulación de personas.
- Sintetizar la carta gastronómica por 6 meses garantizando la manipulación del protocolo de seguridad sanitaria.
- Reducir la capacidad del salón a un 50% o la separación de 2 metros entre las mesas.
- Potenciar el menú saludable.

## Estrategias de comunicación

Brindar informaciones básicas para evitar la transmisión del virus durante la estancia a través de videos en:

- Ascensores (por supuesto si estos tuvieran pantallas)
- Videos en la tv de habitación.
- Ofrecer wifi gratuito en todos los sectores posibles, con la obligatoriedad de ver un video de los cuidados básicos de prevención para obtener este beneficio.

## Detección de un caso sospechoso en un establecimiento

En un supuesto caso de que alguna persona sea considerada como caso sospechoso, por presentar síntomas como tos seca, fiebre de 38 °C o más, se pondrá en conocimiento del posible caso epidemiológica a las autoridades sanitarias y se bloqueara la habitación utilizada por 48hs. con su respectiva higienización y ventilación, con todos los elementos de seguridad para el personal de limpieza.