

# *Protocolo de CasaSur* Hotel Collection COVID-19



Be global, feel local

CASA **SUR** Hotel Collection®

## MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la salud y el protocolo del ministerio de turismo y deporte de la república Argentina, preparamos y comunicamos a todo nuestros staff, proveedores y huéspedes el siguiente protocolo.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Colocar en el ingreso de personal, en los vestuarios y carteleras, información sobre las medidas de distanciamiento social, adecuada higiene de manos, apropiada higiene respiratoria, desinfección de superficies, ventilación de ambientes y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19.

## RECOMENDACIONES VISUALES

Colocar en el lobby, salón, spa, gym y restaurante las medidas de seguridad obligatorias de CasaSur Hotel Collection y las recomendaciones para los huéspedes. Se colocará dentro de las habitaciones un instructivo con las indicaciones de nuestros procesos de limpieza, contacto con recepción, y procedimientos en caso de tener síntomas. Dichas medidas deberán ser informadas al huésped al iniciar la reserva, en recepción y en la habitación. Así mismo dicha información se encontrará disponible en nuestra página web, redes sociales o por correo electrónico.

**CASASUR Hotel Collection®**

## DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Deberá tomarse una medida mínima de distanciamiento social entre empleados, proveedores y huéspedes de 1.5 metros. Para ello deberán respetarse las señalizaciones de distanciamiento y las siguientes indicaciones:

- Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos, que superen el máximo permitido.
- No compartir mate, vajilla ni otros utensilios.
- El uso de "barbijo o tapabocas" no reemplaza las medidas de distanciamiento social.
- Respetar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, ascensores, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable.

## HIGIENE DE MANOS

Todas las personas que desarrollen tareas en los hoteles, deberán realizar el lavado de manos con frecuencia con una duración de 40-60 segundos:

- Al llegar al lugar de trabajo.
- Antes y después de manipular basura o desperdicios.
- Antes y después de comer y manipular alimentos.
- Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
- Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
- Después de toser, estornudar, limpiarse la nariz o ir al baño.

Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

## HIGIENE RESPIRATORIA

- Utilizar barbijo que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- Lavar con frecuencia diaria el barbijo con agua y jabón, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.

## DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES Y VENTILACIÓN DE AMBIENTES

- Realizar limpieza de todas las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- Para efectuar la limpieza húmeda se utilizarán los siguientes elementos y desinfectantes: balde, trapeador, paño, mopa, agua, detergente, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua.
- Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de preparadas para asegurar su eficacia.
- Todos los espacios serán ventilados y desinfectados al menos una vez por día por el plazo de 30 minutos.
- No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.
- No se recomienda el uso de "cabinas desinfectantes" u otro tipo de dispositivos que impliquen el rociado de soluciones desinfectantes sobre las personas, este tipo de intervenciones no sólo no tienen utilidad demostrada en la prevención de la transmisión de virus respiratorios, sino que su uso puede asociarse a potenciales efectos nocivos.

## MEDIDAS PARA LA DETECCIÓN Y MANEJO DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONTACTOS ESTRECHOS

Para detectar casos sospechosos se deberá:

- Medir la temperatura corporal de los huéspedes, empleados y proveedores al ingresar al hotel utilizando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo.
- Fomentar la medición de temperatura corporal durante la estadía.
- No se permitirá el ingreso al establecimiento a personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19.
- En caso de detectar huéspedes o empleados con síntomas se deberá disponer una habitación para que la misma espere hasta ser evaluada adecuadamente.
- Ante la identificación de personal con síntomas respiratorios o fiebre, se dará aviso al gerente de operaciones para que se contacte inmediatamente al Sistema de Emergencias de salud (al 147 / same) para su evaluación y eventual trasladado a una institución de salud.
- Debe notificarse toda sospecha de COVID-19 a la autoridad sanitaria local.

## CASOS SOSPECHOSOS

Serán considerados casos sospechosos para activar el protocolo de emergencia toda persona que presente dos o más de los siguientes síntomas:

- Fiebre (37.5°C o más).
- Tos.
- Odinofagia.
- Dificultad respiratoria.

Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 15 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas.

## PERSONAL DEL HOTEL

### CONTROL PREVENTIVO

-Implementar medidas de control al personal, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Para su procedimiento, designar responsables, previamente capacitados, para la tarea.

-Al ingreso al establecimiento y antes de colocarse el uniforme o fichar, el personal deberá testear su temperatura por medio del termómetro infrarrojo de recepción que no implica contacto físico directo.

-Las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con: Barbijo, guantes de látex, alcohol en gel y estar a la distancia social previamente indicada.

-En caso de detectar temperatura mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19 se aislará y se procederá con las medidas anteriormente indicadas.

-El mismo procedimiento deberá aplicarse en caso de trabajadores de empresas tercerizadas.

-Si el personal no presenta síntomas, procederá a colocarse el uniforme manteniendo la distancia social y aplicando medidas de higiene adecuadas.

-Las pertenencias y prendas del personal deberán ser correctamente guardadas en bolsas para evitar la contaminación cruzada. Luego se dirigirá a fichar lavando sus manos con alcohol en gel antes y después de fichar.

## DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su proceder.
- Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida.
- No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.
- Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes como recepción, restaurante, pasillos, lobbies, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea.

## HIGIENE DE MANOS Y RESPIRATORIA

- El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos. En los puestos de trabajo donde el empleado no tenga acceso para lavarse las manos con agua y jabón, debe disponerse alcohol en gel.
- Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar barbijos durante la presencia del huésped.
- Se utilizarán barbijos en interacciones sociales o siempre que no se esté en una oficina.
- Tareas específicas como limpieza, contacto directo con secreciones, mantenimiento y seguridad deberán utilizar guantes. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.

## CAPACITACIÓN

-Se deberá informar y capacitar a los empleados del hotel en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación.

Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada de <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

-Planificar las actividades asegurándose que todo el personal se capacite.

-Las capacitaciones pueden ser realizadas en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia mínima establecida.

## TRASLADOS DESDE Y HACIA EL LUGAR DE TRABAJO

-Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público.

-En el uso de medios de transporte individuales o específicos se debe recordar mantenerlo ventilado para garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

-Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:

-Uso de barbijo, o tapabocas en todo momento.

-Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.

-Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (alcohol en gel y pañuelos descartables).

-Respetar las distancias mínimas establecidas.

-Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar.

Al regresar a casa:

-Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).

-Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y siempre antes del contacto con superficies.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

A fin de garantizar la mejor distribución del trabajo y asegurar la integridad y salud del equipo, cada responsable organizará las tareas a desarrollar bajo las siguientes condiciones:

- Grupos de trabajo o equipos reducidos para minimizar la interacción entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible se incrementarán las medidas de protección sanitarias.
- Se adecuarán las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- Minimizar la convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de empleados cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso del hotel o los vestuarios y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.
- Reducir al mínimo indispensable el tiempo presencial de los empleados en un mismo espacio.
- Coordinar de forma anticipada y con horario pre pactado el contacto con huéspedes, empleados y proveedores.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

A fin de garantizar la mejor distribución del trabajo y asegurar la integridad y salud del equipo, cada responsable organizará las tareas a desarrollar bajo las siguientes condiciones:

- Grupos de trabajo o equipos reducidos para minimizar la interacción entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible se incrementarán las medidas de protección sanitarias.
- Se adecuarán las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- Minimizar la convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de empleados cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso del hotel o los vestuarios y reducir la ocupación del transporte público en horas pico. Reducir al mínimo indispensable el tiempo presencial de los empleados en un mismo espacio.
- Coordinar de forma anticipada y con horario pre pactado el contacto con huéspedes, empleados y proveedores.

## COMITÉ DE CRISIS

Cada establecimiento establecerá un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitorean el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.

---

## ATENCIÓN AL HUÉSPED

### GESTIÓN DE RESERVAS

- Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud.
- Obtener la mayor información a la hora de tomar reservas. En caso de que el huésped provenga del exterior o haya estado en contacto con personas a quienes se les haya asignado cuarentena sanitaria, deberá presentar el certificado médico expedido por la autoridad competente del país de origen indicando que el pasajero se encuentra sano (En caso que el país lo expida).
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos y el pre pago de las reservas.
- Anticipar la ficha de check in online y guiar al huésped para su gestión. Informar que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- Enviar las políticas y medidas sanitarias adoptadas durante la estadía y las recomendaciones sanitarias generales.
- Mantener y fomentar el contacto electrónico en todo el proceso.

## CHECK IN Y CHECK OUT

- Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- Deberá cumplirse durante los procesos de check in y check out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento social establecidos.
- El huésped deberá gestionar el check in de forma anticipada por medio de las herramientas pre informadas a la hora de la reserva, de forma que el huésped ocupe el menor tiempo posible en la recepción.
- Consultar si desea minibar en la habitación. Caso contrario el mismo se encontrara vacío.
- El equipo de recepción deberá contactar a aquellos huéspedes que hagan ingreso en las próximas 48 horas y que no hayan completado el check in para solicitarle que lo gestionen.
- Deberán aplicarse las medidas de detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos a la hora de check in y en cada contacto con los huéspedes.
- Una vez recibido al pasajero, se solicitará su documentación y garantías para corroborar su identidad y veracidad de datos informados en el check in por mail teniendo el menor contacto con el huésped, documentación o pertenencias.

-Al entregar la llave de la habitación se higienizará con alcohol diluido y se entregará la documentación necesaria al huésped comentando los protocolos de seguridad para el COVID - 19.

-Se deberá reforzar que cualquier necesidad y comunicación se mantendrá de forma digital y se ofrecerán servicios a la habitación para su mayor confort. Todo contacto con el huésped será por medio telefónico o electrónico. En caso de requerir realizar una entrega en la habitación, la misma será depositada en el ingreso de la habitación para el retiro del huésped y se tocará a la puerta para informar su entrega.

-Los espacios serán correctamente señalizados manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.

-La recepción deberá estar completamente equipada y disponer de alcohol en gel y toallas de papel para huéspedes y empleados.

-Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria.

-Dentro de la recepción deberán exponerse las medidas de cuidado personal para huéspedes, información sobre los procedimientos COVID - 19 y medidas a tomar en caso de detectar un caso positivo.

- Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- Evitar la manipulación de pertenencias de los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el huésped esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Se ofrecerá la desinfección con aerosoles para una mayor seguridad y solo con la autorización del huésped.
- En caso donde se guarde equipaje se informará que la desinfección del mismo será obligatoria. Se minimizará el guardado de equipaje.
- La noche previa se llamará al huésped para hacer un chequeo de su estado de cuenta y proceder con el cobro manual durante la auditoría o que realice el pago con TC contacless en su salida.
- Luego de gestionado el pago de la estadía se procederá con el envío de la facturación de forma digital siempre que sea posible.
- Tener un KeyBox para que el huésped deje las llaves de la habitación.

## ESPACIOS COMUNES

### DISPOSICIÓN DEL MOBILIARIO

- El mobiliario de descanso de las áreas públicas deberá encontrarse a la medida de distanciamiento social indicada.
- Todas las superficies de las áreas públicas se desinfectarán como mínimo 3 veces por día.
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.
- En restaurante y/o salones de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas vigente.
- En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.

### CIRCULACIÓN

- Se deberá evitar el cruce entre personas y reducir la proximidad entre las mismas.
- Respetar y hacer respetar la señalética instalada en los pisos, recepción, restaurantes, salones, spa, gym, ascensores y lobby.
- Sugerir a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.
- Hasta nuevo aviso no se permitirá el ingreso a la piscina, spa y gimnasio. Esto variará según la fase de la pandemia.

**CASASUR Hotel Collection®**

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

### DESAYUNO

- Se ofrecerá a los pasajeros la opción de take away en todas las propiedades o la opción de brindar el desayuno en su habitación.
- Recordarle a los pasajeros que dentro de las habitaciones cuentan con todos los elementos para la realización de su desayuno, evitando el desplazamiento, y que podremos proporcionar los alimentos necesarios durante su estadía.
- Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno buffet, se recomienda que personal del restaurante los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los huéspedes.
- Ofrecer reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- Las servilletas del servicio deben ser de papel.
- Implementar una adecuada política de lavado de vajilla.
- Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar al desayunador.
- Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos, según normativa vigente en la jurisdicción.

## RESTAURANTE

- Ampliar el horario en caso de ser necesario y brindar servicio mediante reservas, para un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina, y cumplimiento del distanciamiento social.
- No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de los comensales.
- Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.
- Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.
- Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.
- Retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada, que presente los productos a disposición en la recepción.

## ÁREA DE COCINA

- Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido. En caso de no ser posible, extremar las medidas de protección sanitaria.
- Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.
- Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar las tareas.
- Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, depósitos, heladera, electrodomésticos.
- Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar fechas de vencimiento, evitar contaminaciones cruzadas, entre otros.
- Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%.
- Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, desinfectar sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir.
- Lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%, cumpliendo con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud: al ingresar a la cocina, manipular basura, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas.

## PROVEEDORES Y RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

### RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

- Definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un procedimiento de recepción de mercadería.
- Evitar en medida de lo posible el ingreso del proveedor al establecimiento. De no ser posible, se solicitará que respete las medidas de distanciamiento e higiene de la propiedad.
- Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso para el lavado de pies.
- Se solicitará al proveedor y a los colaboradores utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.
- En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua.
- Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales. Esto se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.

## LIMPIEZA INTERNA - HOUSEKEEPING

### GENERALIDADES

- Realizar tres veces por día la limpieza y desinfección de piso del lobby y espacios públicos de mayor desplazamiento.
- Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- En restaurante siempre desinfectar: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, mesas, sillas, cubiertos, utensilios y la cristalería. Ventilar 3 veces por días los espacios de trabajo y recepción, como así también áreas públicas y recomendar esta medida a los huéspedes al ingreso.
- Limpiar y desinfectar las zonas externas como balcones y pasillos.
- Ventilar los salones y restaurantes después de cada servicio.
- Se recomienda que el lavado del uniforme sea con mayor frecuencia y a temperatura mayor a 60°C. Se deberá dejar su ropa de calle y evitar el cruzamiento con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.
- Reponer y completar los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros- en sanitarios y espacios comunes.
- Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

## HABITACIONES Y BLANCOS

- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.
- Proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.
- El huésped podrá solicitar las veces que sea necesario nuevos blancos o productos de limpieza.
- El servicio de limpieza será realizado en ausencia del huésped, en caso que el huésped se encuentre en la habitación se le consultará amablemente en qué momento podríamos realizar el servicio.
- Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Almacenar las sábanas y toallas limpias que deben mantenerse desinfectadas y cerradas en bolsas. Manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- No sacudir la ropa para lavar.
- Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.

- Ropa de cama y de aseo personal se lavará de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.
- Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.
- Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- Disponer en el carro de limpieza de alcohol en gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.  
Siempre que se ingresen elementos a una habitación deberán estar previamente desinfectados.
- Colocar los objetos perdidos encontrados en habitaciones en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped.
- En caso de huéspedes confirmados de COVID - 19 se deberá restringir inmediatamente el acceso a la habitación y el servicio de limpieza.  
Una vez retirado el huésped por el servicio médico, quedará bloqueada la habitación por un plazo de 7 días para luego poder desinfectar la misma con los elementos de protección adecuada, productos de limpieza y desinfección indicados.

## MANTENIMIENTO

- Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros una vez por semana.
- Para la realización de tareas de mantenimiento con huéspedes in house, deberá mantenerse el distanciamiento social indicado y aplicar el uso de barbijo y gantes.

## RESIDUOS

- Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes y protección respiratoria.

---

## COMERCIAL

### REUNIONES EN OFICINAS DEL CLIENTE

- Priorizar las reuniones virtuales por plataformas de video llamada siempre que sea posible.
- Mantener la seguridad en el traslado a la reunión y asegurar las medidas previamente descriptas.
- Al llegar a la reunión respetar las medidas de seguridad e higiene del edificio donde se encuentre la empresa y aplicar las medidas del protocolo interno de CasaSur Hotel Collection respecto a la seguridad respiratoria, higiene de manos y distanciamiento social.
- Utilizar alcohol en gel para el lavado de manos luego del contacto con personas, puertas, botoneras de ascensores o manipulación de elementos. Evitar el saludo afectivo y contacto físico con la persona visitada o personas de la empresa. Indicar amablemente que por seguridad se saludará a la distancia.
- Respetar el distanciamiento social y uso de barbijo o tapabocas durante toda la reunión.
- No compartir bebidas durante la reunión.

**CASASUR Hotel Collection®**

## VISITAS DEL CLIENTE

- Las visitas a la propiedad serán programadas con antelación informando al Jefe de Operaciones quienes estarán asistiendo, en que horario y que áreas se visitarán.
- Mantener el distanciamiento social desde la llegada de la visita, durante el recorrido y la salida de la misma.
- Solicitar la aplicación de alcohol en gel al ingresar, y el uso del barbijo o tapabocas durante toda la visita.
- Evitar la manipulación o contacto de los elementos y mobiliarios en las habitaciones, áreas públicas o espacios visitados.
- Almuerzos, desayunos o café con clientes serán evitados. En caso de realizarse se respetarán las medidas protocolares del restaurante, el distanciamiento social, correcta higienización de manos y mínimo contacto personal.
- Finalizada la visita se dará aviso al Jefe de Operaciones para la desinfección y limpieza de las mismas

## ADMINISTRACIÓN

- Informar las medidas preventivas que CasaSur Hotel Collection toma para preservar su seguridad y salud.
- Solicitar e incentivar el uso de medios digitales para todas las operaciones.
- Anticipar la información por mail o vía telefónica. Informar que es posible deba esperar en la recepción del edificio.
- Enviar las políticas y medidas sanitarias adoptadas para la atención a proveedores y las recomendaciones sanitarias generales.
- Mantener y fomentar el contacto electrónico en todo el proceso.

**CASASUR Hotel Collection®**