

PROTOSCOLOS COVID-19

ADEL SIERRA NORTE



**HEMOS REALIZADO LA FORMACIÓN ADECUADA
PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS NECESARIOS
PARA LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES**

**Es responsabilidad de cada uno aplicar correctamente las recomendaciones establecidas por el ICTE y publicadas por el Ministerio. Estos protocolos no son exhaustivos sino líneas de trabajo. Adel Sierra Norte declina cualquier tipo de responsabilidad en caso de incumplimiento de la legislación vigente.*



1. PROPUESTA DE PROTOCOLO DE LIMPIEZA DE ALOJAMINETOS

HABITACIONES:

Trabajar con EPIS: ropa de trabajo, mascarilla y guantes.

Productos de limpieza homologados.

Las bayetas, trapos, etc., se tendrán que cambiar para cada habitación.

Limpiar de arriba hacia abajo (de la última planta hacia la planta de abajo).

1º. Apertura de ventanas/balcón de todas las habitaciones.

2º. Volver a la primera habitación ventilada.

3º. Retirar toda la ropa de cama incluidos protectores de colchón, protectores de almohada, colcha, nórdicos. Embolsar y cerrar la bolsa.

4º. Retirar toda la ropa sucia de los cuartos de baños. Embolsar y cerrar la bolsa.

5º. Retirar objetos usados: amenities, vasos, etc., meter en una bolsa y cerrarla para su posterior tratamiento. Retirar y sellar la bolsa de la papelería.

6º. Desinfectar los mandos y precintarlos.

7º. En caso de tener aire acondicionado limpiar los filtros.

8º. Proceder a la limpieza y desinfección de superficies verticales y horizontales:

- Mesa, porta maletas, mesillas noche, cabeceros de cama, puertas, minibares, cristales, tiradores de las ventanas, etc.

- Armarios de arriba hacia abajo y de fuera hacia dentro.

9º. Limpieza y desinfección de baños

- Ídem que para la habitación.

10º. En cada taza WC disponer una pastilla de cloro.

11º. Una vez limpia y desinfectada la habitación:

- Reposición de toallas y amenities WC.

- Hacer camas con ropa precintada de lavandería.

- Reposición de minibar, cafeteras, café, etc.

12º. Vaporizar:

- Cortinas y nórdicos si nos los hubiera retirado.

- Si deja mantas extras y/o almohadas: tendrán que ir en bolsas precintadas para controlar su uso y poder desinfectarlas si procediera.

13º. Fregar suelos, salir de habitación limpiando pomos y tiradores y cerrar la puerta.

14º. Limpiar y desinfectar los espacios comunes como los pasillos, hacer hincapié en los pasamanos de las escaleras, paredes, etc.

- Ídem en caso de tener ascensor.





2. PROTOCOLO DE RECEPCIÓN

Antes de la entrada del cliente mail informativo.

Solicitar: datos cliente y acompañante (todos los mayores de 14 años)

- Se puede utilizar aplicaciones para el check in on line.
- Número tarjeta (si procediera) o pago anticipado.
- Importante hora de llegada.

Informar: el check-in será express

- El pago se realizará a la entrada.
- Zonas comunes previa reserva (en caso de alquiler compartido).
- En caso de alquiler por habitación: desayunos no se ofrecen en zonas comunes.
- Cortesía de desayuno en la habitación.
- Siendo gratuito el minibar y café en la estancia.

Limpieza recepción para hoteles:

Cada cambio de turno:

- Limpieza integral de la estancia.
- Limpieza y desinfección de tarjetas al momento del check-out.
- Protección: mascarilla, pantalla facial, mampara.

3. PROTOCOLO DESAYUNO CONTINENTAL

Servido por persona de manera individual.

Mantener las mismas medidas de seguridad que en el restaurante.

Si hay que remontar la mesa:

- Limpieza y desinfección de mesa, sillas, manteles

Desayuno bufet:

- Atendido por una persona.
- Crear un circuito de circulación donde exista distancia de un metro a la línea de alimentos siempre con mascarilla cliente y personal.
- No saturar la línea de circulación y mantener la distancia de metro y medio entre clientes.
- Esperar al final de la línea para recepcionar su pedido.





4. PROTOCOLO DE RESTAURANTE/CAFETERIA/BAR

Transmitir: **Seguridad, limpieza y NO pánico**

Horarios:

Personal acceso escalonado cada 5 minutos para no coincidir en zonas comunes.

Ropa de calle en zonas de cambio.

Proveedores limitación de atención de pedidos de forma presencial bajo reserva y cita.

Entrega de mercancías: limitación horaria de 9:00 h a 11:30 h.

Limpieza:

- Pedidos recepcionados.
- Entrega en horario marcado.
- Limpieza de embalajes.
- Desinfección de productos.
- Retirada de embalajes antes de las 12:00 h.

Salón: limpieza y desinfección.

- 1º. Ventilación.
- 2º. Limpieza de suelos y elementos verticales con producto específico.
- 3º. Montaje de mesas con protección.
- 4º. Manteles, cortinas y sillas vaporizar.
- 5º. Manipulación de cubiertos y menaje con guantes.
- 6º. Disposición de geles hidroalcohólicos en:



- Acceso principal hall/recepción.
- Acceso WC.
- Gueridón de trabajo.

7º. Limpieza de WC continua.

8º. Avisar cada cliente cuando quiera acceder al WC.

Cocina:

- 1º. Limpieza de superficies al inicio con bactericida.
- 2º. Organización y limpieza de cámaras.
- 3º. Recepción de pedidos y limpieza de ellos.
- 4º. Protección continua, lavada de manos continuada.
- 5º. Separación suficiente entre puestos de trabajo.

Durante el servicio:

- 1º. Limpieza de superficies continuada.
- 2º. Limpieza de vajilla con alcohol antes de emplatar.
- 3º. Recipientes tapados durante el pase.
- 4º. Raciones y snacks individuales.
- 5º. Gel hidroalcohólico en el pase.
- 6º. Fichas de producto de limpieza a la vista para identificar donde y para que uso de destina.

Servicio de sala:

- 1º. Organizar cubertería repasada por rangos, cubiertos con servilleta y en el interior de cada gueridón.
- 2º. Cartas de un solo uso.
- 3º. Montaje de mesa acorde a lo solicitado.



4º. Servicio de pan (procurar cortarse al momento cambiando de guante).

5º. Trabajar lo más alejado posible del comensal, procurar distanciamiento en el servicio y explicación.

6º. Al finalizar mesa:

El mantel usado se retira al momento de finalizar el servicio.

7º. Limpieza de todo el salón antes del nuevo montaje de servicio

Office:

Punto caliente.

Cubos cerrados.

Mínimo tiempo posible con platos sucios.

Uso de guantes y lavado constante.

Limpiar a 70º.

Bayeta y estropajo en h2o + 20% cloro.





5. IMPORTANTE

Terrazas:

- Turnos de espera o reservas.
- Pasar a los clientes cuando la mesa se encuentra totalmente limpia y desinfectada.

Posibles errores: no respetar las normas → cliente nervioso.

Si se cae una servilleta al suelo, transmitir seguridad, limpieza y NO pánico.

¿QUE PASARIA SI HAY UN CONTAGIO DENTRO DE LA EMPRESA?

- Todos en cuarentena.
- Test a todo el equipo.
- Durante la estancia en zonas comunes uso de mascarillas obligatorio.
- No en las habitaciones.
- No en las mesas.

Protocolo lavandería

Las sacas de ropa sucia no pueden estar cerca de la ropa limpia.

Si no tiene contratado el servicio de lavandería:

- Lavar toda la ropa de cama y de baño a 60°C.
- Plancharla a alta temperatura.
- Guardar en un armario para ropa limpia o embolsar y precintar.