

# Protocolo de Seguridad e Higiene.

El presente documento refiere a las Mejores Prácticas en los temas incluidos en el Listado de Contenidos.

Nos encontramos ante una situación en constante evolución, sujeta a investigación y por lo tanto a cambios constantes.

Estaremos actualizando este material según se presente la oportunidad.

Si existiese alguna duda, aclaración o necesidad de información adicional, estamos a disposición para poder asistirlos.

# 1. Bienvenida a los huéspedes en el Check in

1. Se promoverán medidas de "distanciamiento social": se agregará una mesa frente a la recepción para mantener una mayor distancia entre los huéspedes y los colaboradores de Recepción.

2. Se considerará agregar una protección de plexiglás o acrílico en la recepción. También alternativas a un check-in tradicional con el fin de reducir el contacto, tales como un registro previo a la llegada y la utilización de tablets para completar el proceso de registro que se desinfectarán luego de cada uso.



Cada propiedad de Wyndham Hotels & Resorts pertenece a propietarios independientes y es operada de modo autónomo. Este documento y cualquier actualización periódica de él, es realizada para los hoteles de las marcas de Wyndham Hotels & Resorts siguiendo lineamientos específicos para la hospitalidad y las tareas que desarrollan los asociados, teniendo en cuenta las instrucciones establecidas por las autoridades de salud y gubernamentales, a nivel global tanto como local, y no deben ser consideradas interpretadas como un asesoramiento legal u opinión sobre un hecho o circunstancia determinados. Como siempre, sugerimos y recomendamos que consulten con su asesor particular así como otros expertos en la materia (por ej. centros de control de enfermedades, la Organización Mundial de la Salud "OMS", entre otras) a los fines de obtener información adicional sobre este asunto.

3. Proceso de desinfección de todas las superficies de la recepción entre los huéspedes y el equipo, que incluye el mostrador, estaciones de pago, bolígrafos, teclados y mouse de computadora.



4. El Centro de negocios para huéspedes se mantendrá cerrado o bien el teclado de la computadora será desinfectado después de cada uso por parte de los huéspedes.

5. La piscina, el spa y el gimnasio permanecerán cerrados; el servicio de desayuno será suspendido o modificado según las circunstancias específicas del hotel (sin desayuno o simplemente artículos para "grab and go"); se informará a los huéspedes sobre cualquier otra modificación de los servicios típicamente proporcionados.

6. Los huéspedes que presenten síntomas durante su estadía, deberán ponerse en contacto con un proveedor de atención médica o una autoridad de salud local para determinar cómo pueden obtener un test, notificar a la Recepción o al Gerente General, auto-aislarse y limitar todo contacto con el personal y otros huéspedes.

## 2. Ascensores de huéspedes y escaleras

1. Uso de los ascensores de huéspedes limitado a una persona o miembros de una misma familia (segunda persona que se queda en la misma habitación) a la vez.
2. Escaleras disponibles para los huéspedes y miembros del personal para cuando circulen dentro del hotel. Siempre que las normas de seguridad e incendios lo permitan, las puertas de acceso a las escaleras permanecerán abiertas.  
del personal las medidas para el COVID-19 adoptadas por el hotel, a través de carteles colocados en los ascensores de huéspedes y de personal.



### 3. Procedimientos de limpieza para las habitaciones que están ocupadas

1. Limpieza diaria de la habitación proporcionada a los huéspedes que así lo requieran.

2. En caso de huéspedes que opten por no tener servicios de limpieza, se proporcionarán toallas, sábanas limpias u otras comodidades a solicitud. Se dejarán dentro de la habitación del huésped (si el huésped no está) o se recogerá en recepción en una bolsa de lavandería debidamente limpia y sellada. Se tendrán en cuenta los protocolos de distanciamiento social en la entrega de toallas o sábanas

3. Antes de la estadía, se retirarán los elementos no esenciales de las habitaciones, como flores, bloc de notas, bolígrafos, publicidades, libros, menús u otros elementos que normalmente se muestran en la habitación.

4. Si se solicitan servicios de limpieza durante la estadía, los huéspedes deberán salir de la habitación

a fin de limitar el contacto con los colaboradores y honrar las recomendaciones de distanciamiento social

5. Se incluirá en la habitación: gel desinfectante y bolsa para colocar el calzado (para usar cuando el huésped llega a la habitación).



## 4. Procedimientos de limpieza para habitaciones después del Check out

1. Se limpiará y desinfectará a fondo cada habitación de huéspedes siguiendo las indicaciones del fabricante de productos de limpieza para el uso adecuado y para obtener la mayor protección contra el virus.

2. Se prestará especial atención a la limpieza y desinfección de áreas de mayor contacto, tales como manijas de las puertas, cerraduras, interruptores de luz, superficies de escritorio, mostrador, cafetera, teléfonos, controles remotos de televisión, radio reloj, tiradores de cortinas, lámparas, puntos de contacto del contenedor de basura, manijas de descarga de inodoros, manijas de grifos de agua, inodoros, asientos de inodoros y pisos.

3. Se desinfectarán las tarjetas de "privacidad por favor". Se retirarán los cojines decorativos, las mantas y todo lo que no sea esencial de los artículos de las habitaciones, como flores, bloc de notas,

bolígrafos, anuncios de servicios de hotel, libros de mesa, menús u otros elementos que se muestran en la habitación.



4. Equipos de limpieza diaria, como escobillas de baño, aspiradoras, escobas y los mangos de los trapeadores se lavarán y desinfectarán a diario. Todos los artículos olvidados por los huéspedes se asegurarán en una bolsa de plástico sellada para poder identificarla y luego se seguirá el procedimiento del hotel para artículos perdidos y encontrados.

5. Una vez realizada la limpieza, se colocará en la puerta de la habitación una faja de seguridad para que el próximo huésped que llegue sepa que habitación ha sido desinfectada y nadie ha entrado luego de la desinfección



## 5. Procedimiento de limpieza y desinfección en áreas comunes

1. Se utilizarán productos desinfectantes aprobados para usar contra el virus.
2. Rutina de limpieza y desinfección de todas las superficies de contacto, como recepción, muebles, pisos, área de desayuno, muebles del lobby, mostradores, centro de negocios, papeleras, pasamanos de escaleras y baños públicos. Gimnasio, piscina y spa permanecerán cerrados. No se utilizarán fuentes de agua, hielo ni máquinas expendedoras.



Cada propiedad de Wyndham Hotels & Resorts pertenece a propietarios independientes y es operada de modo autónomo. Este documento y cualquier actualización periódica de él, es realizada para los hoteles de las marcas de Wyndham Hotels & Resorts siguiendo lineamientos específicos para la hospitalidad y las tareas que desarrollan los asociados, teniendo en cuenta las instrucciones establecidas por las autoridades de salud y gubernamentales, a nivel global tanto como local, y no deben ser consideradas interpretadas como un asesoramiento legal u opinión sobre un hecho o circunstancia determinados. Como siempre, sugerimos y recomendamos que consulten con su asesor particular así como otros expertos en la materia (por ej. centros de control de enfermedades, la Organización Mundial de la Salud "OMS", entre otras) a los fines de obtener información adicional sobre este asunto.



## 6. Procedimientos de lavandería

1. Se utilizará la configuración de agua más caliente, superando los 140 grados y secando los artículos por completo.
2. Se agregará desinfectante al lavado de la ropa, siguiendo instrucciones del fabricante.
3. Se desinfectarán todas las instalaciones de lavandería al final de cada día de trabajo. Esto incluye lavandería, carros, papeleras, cestas de lavandería, lavadoras, secadoras, fregaderos, mesas plegables, estanterías de lino, felpa, pisos y todas las demás superficies.
4. Se recomienda que no se permita comida ni bebida dentro del área de lavado.

## 7. Requisitos para empleados

1. Teniendo en cuenta la necesidad de distanciamiento social, se interrumpirá el servicio de transporte al hotel (por ejemplo, transporte al aeropuerto y vehículos de cortesía).
2. En caso que el transporte provisto por el hotel sea absolutamente necesario, se reducirán las horas de operación o el radio desde el hotel.
3. Todo el transporte del hotel debe desinfectarse regularmente
4. Se limitará el número de pasajeros a dos (2) huéspedes por viaje. Si más de dos (2) huéspedes solicitaran transporte al mismo tiempo, se recomendará al huésped pedir un taxi, Uber o Lyft y pagar por este transporte.
5. Se proporcionarán máscaras protectoras para que las usen los empleados mientras conducen sus vehículos de transporte que se desecharán después de cada viaje.
6. No se ofrecerá agua a los huéspedes durante el viaje.

## 8. Desayuno y otras ofertas de comida

1. La sala de desayuno permanecerá cerrada para cenar y no estará disponible para que los huéspedes se reúnan.
2. El desayuno se ofrecerá como un grab and go y podrá proporcionarse un grab and go ampliado.



3. El desayuno o cualquier ofrecimiento de comida será envuelto individualmente y sólo para llevar.
4. Los artículos de grab and go se ofrecerán en una bolsa marrón y los huéspedes no podrán tocar las opciones. Un asistente preguntará a los huéspedes qué artículos prefieren, y empacará los artículos con guantes
5. Se suspenderá el servicio de café en el lobby, o bien se contará con un letrero en la cafetera que solicite a los huéspedes usar una servilleta para dispensar café.
6. El servicio de habitaciones y el reabastecimiento de minibar (cuando corresponda) será interrumpido.

## 9. Cómo manejar a los huéspedes sospechosos o confirmados de tener COVID-19

1. Una vez que el hotel tiene conocimiento de que alguien que ha estado en el hotel o está en el hotel tiene COVID-19, se comunicará de inmediato a los funcionarios locales de salud pública que ayudarán al hotel en la gestión para determinar un curso de acción.

2. Se coordinará con los funcionarios locales de salud la notificación a los empleados y otros huéspedes.

3. Se ofrecerá a los otros huéspedes cancelar el resto de sus estadías o mudarse a otra habitación en el hotel.

4. El hotel podrá requerir que el huésped parta para proteger la salud de los demás huéspedes del hotel y asociados.

5. Mientras el huésped permanezca en el hotel, el personal limitará el contacto con esa persona, manteniendo como mínimo una separación 1,8

metros. No se realizará la limpieza o desinfección de la habitación. El huésped deberá dejar las sábanas sucias y basura dentro de la habitación. No deberá ingresarse al cuarto por lo menos durante 72 horas después de que el huésped se haya ido. El personal deberá usar guantes y equipo de protección (por ejemplo, máscaras protectoras) mientras recolecte artículos, y se lavará bien las manos después de manipularlos.

6. Una vez que el huésped infectado haya desocupado la habitación, se cerrarán las áreas utilizadas por la persona infectada al menos 72 horas antes de comenzar a limpiar y desinfectar para minimizar la potencial exposición al virus. Se realizará una limpieza profunda de la habitación del huésped, abriendo puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en el área.

## 10. Comida para llevar y deliveries para huéspedes y personal

1. Se alentará a los huéspedes a recoger entregas de alimentos al aire libre y a las personas que entregan alimentos se les solicitará que dejen las órdenes afuera.

2. No se permitirá que los conductores de reparto lleven comida a las habitaciones. Si es necesario, se contactará al huésped y se le avisará que la persona que entrega la comida está en el hotel.

3. Una estación de desinfección deberá incluir una mesa o mostrador con toallitas desinfectantes para colocar los alimentos y limpiar la superficie cuando termine de desempacar, y un contenedor de basura para tirar el paquete de entrega. La mesa deberá tener un lado "limpio" para colocar los alimentos limpios después de haber desinfectado el envase. La basura deberá recolectarse regularmente y los contenedores deberán desinfectarse.

4. Si un huésped lleva comida empaquetada a su habitación, se le solicitará que devuelva el empaquetado vacío a la estación de desinfección inmediatamente después de completar su comida y que lo deseche en el contenedor de basura, que el personal del hotel recogerá y luego desinfectará.

5. Los huéspedes y el personal que transportan comida serán alentados a lavarse las manos durante 20 segundos después de haber tocado algún envase y antes de comer cualquier alimento o tocar su cara.

## Preguntas frecuentes

¿Su propiedad está certificada por un tercero para la limpieza y seguridad? **No.**

En caso afirmativo, ¿quién es la empresa certificadora? **N/A.**

¿Ha implementado protocolos adicionales de limpieza/desinfección para superficies tocadas con frecuencia? (por ejemplo, pasamanos, botones de llamada del elevador, manijas de las puertas, controles remotos de TV, cafeteras / teteras, terminales de tarjetas de crédito, dispensadores de agua, equipos de gimnasio, áreas de salón, áreas de piscina, transportes, etc.) **Si.**

¿Se sellarán o marcarán las habitaciones para indicar que se han completado los procedimientos de limpieza? **Si.**

¿Existe un proceso documentado disponible en sus procedimientos de limpieza y qué hacer si un invi-

tado o empleado informa que se siente mal o muestra síntomas de COVID-19? **Si.**

¿Requiere que los huéspedes se realicen controles de temperatura al ingresar al hotel? **Si.**

¿Se requiere que el personal del hotel tenga controles diarios de temperatura? **Si.**

Si un miembro del personal del hotel no pasa un control diario de temperatura, ¿cuánto tiempo se requiere que ese miembro del personal esté fuera de su función? (número de días) **1.**

¿Se proporcionan medidas de protección específicas para los empleados que trabajan en recepción / conserjería? (por ejemplo, pantalla / divisor de perspex) **Si.**

¿Se requiere que el personal del hotel se cubra la cara? **Si.**

## Preguntas frecuentes

¿Qué tan pronto se puede reutilizar una habitación después de la salida del huésped? (número de días, 0 es igual al mismo día) **0.**

Si un huésped ha sido puesto en cuarentena o ha informado que está enfermo, ¿qué tan pronto se reutilizará una habitación después de la salida del huésped (número de días, 0 es igual al mismo día) **3.**

¿Se proporcionan medidas de protección específicas para los empleados que trabajan en recepción / conserjería? (por ejemplo, pantalla / divisor de perspex) **Si.**

¿Requiere que los invitados usen cubiertas faciales en espacios públicos? **Si.**

¿Se puede acceder fácilmente a los desinfectantes para manos en áreas de alto contacto? (recepción, gimnasios, piscinas, salones, bancos de ascensores, etc.) **Si.**

¿Su hotel tiene una aplicación móvil? **No.**

¿El servicio de habitaciones de alimentos y bebidas puede apoyar y promover el distanciamiento social? **Si.**

¿Ofrecen desayuno para llevar? **Si.**

¿Ofrecen buffets de comida? **No.**

¿Puede el huésped especificar las preferencias de limpieza de la habitación (por ejemplo, servicio diario, sin servicio durante la estadía, etc.) una vez que se registre? **Si.**

¿Puede el huésped solicitar artículos sin entrega de contacto? (por ejemplo, los huéspedes llaman por toallas y toallones que quedan fuera de la puerta) **Si.**

## Preguntas frecuentes

¿Cumple el edificio con todos los códigos de construcción locales, estatales y nacionales vigentes?

**Si.**

# Protocolo de Seguridad e Higiene.



WYNDHAM GRAND



*esplendor.*

DAZZLER

WYNDHAM



TM  
TRADEMARK  
COLLECTION BY WYNDHAM



WYNDHAM  
GARDEN



RAMADA



Cada propiedad de Wyndham Hotels & Resorts pertenece a propietarios independientes y es operada de modo autónomo. Este documento y cualquier actualización periódica de él, es realizada para los hoteles de las marcas de Wyndham Hotels & Resorts siguiendo lineamientos específicos para la hospitalidad y las tareas que desarrollan los asociados, teniendo en cuenta las instrucciones establecidas por las autoridades de salud y gubernamentales, a nivel global tanto como local, y no deben ser consideradas interpretadas como un asesoramiento legal u opinión sobre un hecho o circunstancia determinados. Como siempre, sugerimos y recomendamos que consulten con su asesor particular así como otros expertos en la materia (por ej. centros de control de enfermedades, la Organización Mundial de la Salud "OMS", entre otras) a los fines de obtener información adicional sobre este asunto.

