

MANUAL DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19

EN HOTELES ESTELAR TRABAJAMOS
PARA CUIDAR TU SALUD Y LA DE TODOS.

Este manual es exclusivo para clientes, huéspedes y para licitaciones.



LO HACEMOS POR TI,
POR TU SALUD Y TU
TRANQUILIDAD.

Hoteles ESTELAR garantizará la aplicación
del manual de bioseguridad en todas sus operaciones



DESCARGA
CORONAPP COLOMBIA

Evalúa tu salud y recibe
recomendaciones sobre el COVID-19.
Aplicación oficial del Gobierno Nacional de Colombia

RECEPCIÓN

HUÉSPED Y/O CLIENTE

En Hoteles ESTELAR estamos comprometidos con el cumplimiento de los estándares y la normatividad para garantizar el cuidado de la salud de nuestros huéspedes y visitantes, estamos preparados y capacitados para atenderlos.

CUANDO TE RECIBAMOS

TRANSPORTE

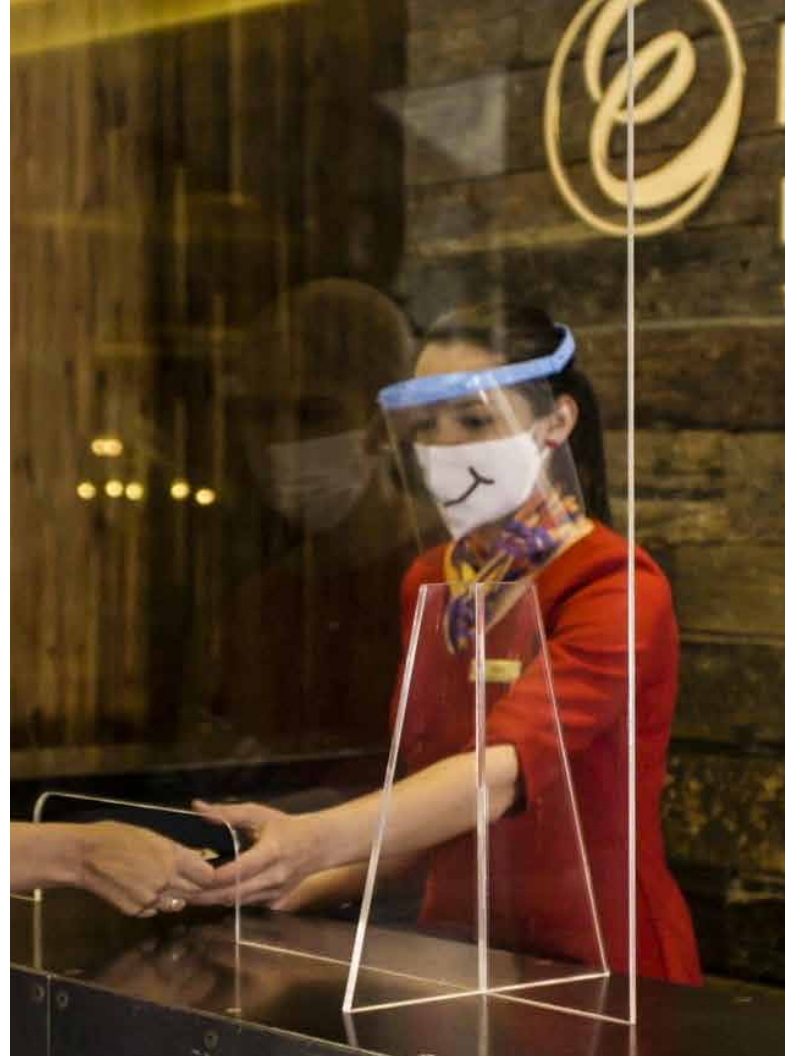
Los servicios contratados por el hotel cuentan con los protocolos de limpieza y desinfección.

Nuestros conductores ofrecerán al huésped gel antibacterial antes de abordar el vehículo, por seguridad no está permitido el uso de aire acondicionado.

Según la capacidad del vehículo, dependerá la cantidad de pasajeros, conservando al menos un metro de distancia; cumpliendo el distanciamiento social, no se permite pasajero en el asiento delantero.

Es obligatorio el uso de tapabocas y guantes para el conductor, se exigirá al pasajero el uso de tapabocas.

El supervisor de transporte asegurará que los conductores cuenten con el kit de limpieza y que hayan cumplido con el registro de desinfección del vehículo.



LO HACEMOS POR TI,
POR TU SALUD Y TU
TRANQUILIDAD.

LLEGANDO AL HOTEL

Contamos con protocolos de bioseguridad y avisos informativos en todo el hotel, indicando el correcto lavado de manos y el uso del tapabocas.

Todo el personal de recepción y botones tendrá los elementos de protección.

Contamos con tapetes con soluciones desinfectantes para los zapatos en los diferentes accesos al hotel.

Al ingreso del hotel contamos con dispensadores de gelantibacterial para huéspedes, clientes, visitantes y colaboradores.

Si el huésped autoriza a que le carguen el equipaje, el botones tomará el equipaje por las manijas con un paño o toallas desechables húmedas con desinfectante.

El counter de la recepción cuenta con una barrera de acrílico con ventanillas para la atención del check in, check out o cualquier requerimiento, guardando 2 metros de distancia, el cual estará debidamente demarcado.

A la llegada del huésped al hotel, se le enviará a su correo electrónico las recomendaciones básicas de la contingencia sanitaria y se le entregará un kit de desinfección, además de un lapicero para su uso exclusivo; de igual forma se le tomará la temperatura, en caso de estar por encima de 38° se le indicará un área de aislamiento mientras se realiza una segunda verificación, si se reflejan síntomas, se le informará que sólo puede ingresar al hotel bajo las condiciones de aislamiento, y el hotel debe reportar el caso ante las autoridades (secretaría de salud municipal, distrital o departamental) e informarle que se comunique con su EPS y/o seguro.

Si el huésped decide ir a un hospital, su habitación entrará en cuarentena y se le informará el procedimiento para estos casos.

El personal de recepción se lavará las manos frecuentemente, cada vez que realice un check in o check out, cuando reciba dinero en efectivo o tenga contacto con algún elemento el cual no se le haya realizado la respectiva desinfección, esta actividad quedará registrada.

Los ascensores de huéspedes y servicio tendrán rutinas de limpieza y desinfección cada 2 horas y esto mismo aplica para elementos ubicados en áreas comunes como escaleras, barandas, teléfonos, chapas, manijas e interruptores.



LO HACEMOS POR TI,
POR TU SALUD Y TU
TRANQUILIDAD.

AL LLEGAR A LA HABITACIÓN

El personal de ama de llaves tendrá los elementos de protección personal.

Para la limpieza y desinfección de las habitaciones, se utilizan suministros que contienen las materias primas aprobadas por el EPA, garantizando la correcta limpieza y desinfección. Y usando el debido protocolo que se tiene con los suministros químicos biodegradables y elementos de limpieza, realizando al final un chequeo que permita registrar y asegurar que todos los elementos que contenga la habitación se encuentran desinfectados (secadores, control remoto, lámparas, teléfono, etc.). Al finalizar el proceso de aseo y arreglo de la habitación la supervisora de habitaciones inspeccionará al detalle este trabajo y dispondrá de un aviso en la puerta para dejar constancia que la habitación ha sido sanitizada.

Se suspende el servicio de minibar, y demás adicionales como almohadas y cobijas, sólo será a solicitud del huésped.

Los huéspedes que se encuentren en periodo de aislamiento no tendrán autorizadas las visitas en la habitación ni áreas comunes del hotel.

Las habitaciones utilizadas para aislamiento preventivo o casos de COVID-19 tendrán un tratamiento riguroso de desinfección y no serán ocupadas por lo menos en 3 días, asegurando la ventilación de ésta, el mayor tiempo posible.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

RESTAURANTE/ BAR

Todos nuestros colaboradores en las áreas de producción y servicio en alimentos y bebidas portarán los elementos de protección según el cargo.

Para garantizar el distanciamiento social se reduce el número de mesas y sillas por mesa, en barras del bar se retiran las sillas. Se cuenta con un punto de gel antibacterial para uso de los huéspedes.

Tendremos servicio a la mesa, se podrá ver el menú descargando la carta a través de códigos QR a su teléfono móvil y según los menús, también podemos ofrecer porciones individuales en recipientes con tapa para autoservicio o preparaciones show cooking, el plato será llevado a la mesa por el personal de servicio.



Las mesas no estarán vestidas con manteles, como tampoco montadas con cubiertos, vinagreras o saleros y pimenteros, los cuales serán llevados a solicitud del cliente. Los cubiertos se entregarán debidamente sanitizados en una bolsa. La servilleta será desechable.

Cada vez que termine el servicio al cliente, se desinfectarán las mesas y sillas antes de volver a ser utilizadas.

ROOM SERVICE

En la habitación el huésped encontrará un código QR para tener acceso a la carta a través de su teléfono móvil, en caso que no cuente con esta herramienta le será enviada una carta física debidamente sanitizada.

Para habitaciones con huéspedes en aislamiento se deberá tomar la alimentación por medio de Room service, el menaje utilizado para este servicio será en material desechable durante toda su estadía, esto mismo aplica para huéspedes diagnosticados con COVID-19. Los alimentos y o loza desechable debe ser entregada por el huésped o dispuesta en la parte externa de la habitación, para luego ser recogida por el colaborador, quien no ingresará a la misma.

LAVANDERÍA

Para el recibo y proceso de lavado tanto de la ropa de cama como de los huéspedes, nuestros colaboradores usarán además de los elementos de protección personal, los procedimientos de sanitización de bolsas, suministros desinfectantes para los procesos de lavado, además de conservar el distanciamiento social al momento de recibir y entregar las prendas y ropa de cama.

Al entregar un servicio de lavandería se deberá llamar al huésped antes de su respectiva entrega, informando que se dejará en la puerta dicho servicio conservando siempre (2) dos metros de distancia asegurando el distanciamiento social con el huésped, con los elementos de protección personal.



LO HACEMOS POR TI,
POR TU SALUD Y TU
TRANQUILIDAD.