



La salud y bienestar es nuestra prioridad



#### Resumen Presentación

#### PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

- Introducción.
- Ingreso al hotel.
- Check-in.
- Check-out.
- Áreas comunes.
- Habitaciones y suites.
- Alimentos y bebidas.
- Personal y proveedores.
- Procesos de control y verificación.
- Conclusión.



# INTRODUCCIÓN

La seguridad de nuestros huéspedes y de todo el equipo de trabajo, que conforma la familia de **Hotel Gran Libertador II S.R.L.**, es una prioridad fundamental, más aún, con la coyuntura actual que estamos atravesando por la pandemia del Covid 19. Desde la fecha de nuestra creación, una de las mayores fortalezas que los clientes han valorado como tal, son los niveles de limpieza y de higiene que ofrecemos. Esto lo logramos a través de procesos exigentes en cuanto a limpieza y seguridad.

Debido a los riesgos asociados con el **COVID-19** y siguiendo las pautas que han establecido, tanto la Organización Mundial de la Salud y los lineamientos establecidos por el Gobierno Central, Departamental y Municipal, hemos implementado una serie de medidas adicionales para reforzar los procesos de desinfección.

Nuestro estableciemiento hotelero ha implementado una serie de protocolos para la prevención de la transmisión del COVID-19, donde se hace énfasis a la identificación de necesidades, la puesta en marcha de métodos y sistemas, la adecuación de infraestructura y la capacitación del personal. Además, desarrollamos protocolos para la gestión de riesgos y el manejo de posibles emergencias. Los protocolos citados están disponibles para todos los huéspedes y visitantes en código QR en áreas comunes del hotel.

Hacemos uso únicamente detergentes y desinfectantes aprobados por la EPA (U.S. Environment Protection Agency) como efectivos para el control del COVID-19 y métodos de desinfección recomendados por las principales organizaciones como son los protocolos establecidos por la Cámara Boliviana de Hotelería, el SEDES y la división de Turismo del Gobierno Municipal de Potosí, que hacen énfasis en precautelar la salud y bioseguridad.

## INGRESO AL HOTEL

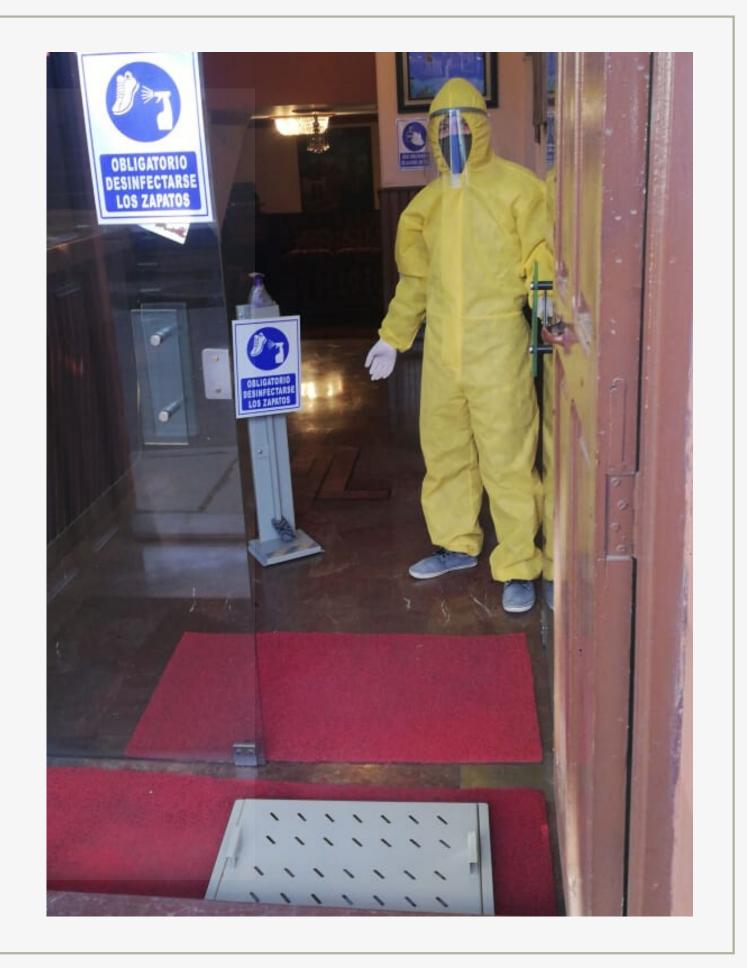
Hotel Gran Libertador II S.R.L. dispuso una adecuada **señalética** en todas sus instalaciones, para que el huésped se sienta informado sobre las acciones de prevención que estamos implementando para precautelar su salud y bienestar. Toda persona que ingrese al hotel deberá cumplir con los siguientes procesos:

- Deberá llevar colocado el barbijo o tapabocas. En caso de no tenerlo, le suministraremos uno.
- Pasar por la bandeja desinfectante.
- Todo lo que lleve consigo como bolsos, maletas, paquetes etc. deberá ser desinfectado al ingresar al hotel.
- Desinfección de manos al ingreso al Hotel.



- Someterse al control de toma de temperatura. Si alguien presenta síntomas de gripe o cuadro de fiebre mayor o igual a 38°C. deberá someterse a una evaluación de salud.
- En caso de llegar con vehículo al Hotel, el mismo será sometido a una desinfección en especial las llantas en el garaje del establecimiento.

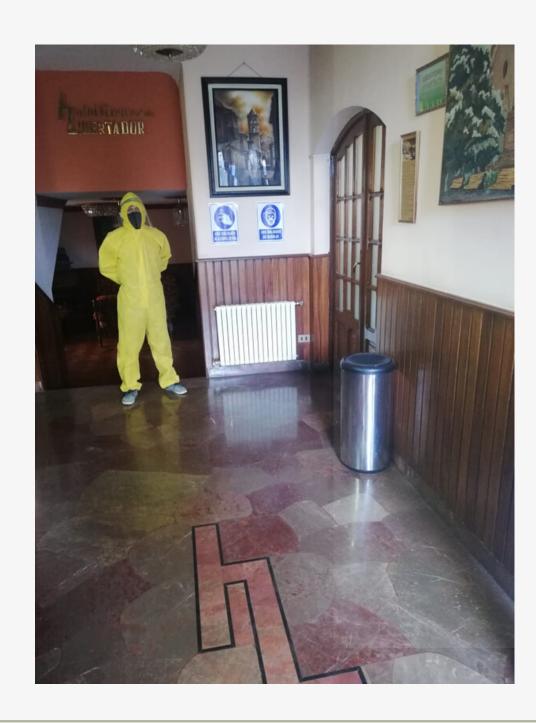




## **CHECK-IN**

- Los huéspedes el momento que ingresen para realizar el check-in, deberán firmar un documento donde certifican que están bien de salud y se comprometen a dar aviso al hotel sí en los quince (15) días posteriores a la fecha de su check-out llegan a tener cualquier eventualidad de salud relacionada con el COVID-19.
- Agilizamos los procesos de check-in con el fin de buscar que el huésped demore lo menos posible en ingresar a la habitación o suite. Para hacerlo más operativo y seguro, el check-in, hemos diseñado estrategias para que los procesos, que por las reglamentaciones requieren de atención personal del huésped, se lleven a cabo en la habitación del mismo.

- Todos nuestros huéspedes reciben en el check in un kit de bienvenida con elementos de protección personal.
- Las llaves son desinfectadas ante<mark>s d</mark>e entregarlas al huésped.





### **CHECK-OUT**

• En el caso del check-out, disponemos de plataformas de pago online (transferencias bancarias, pago con tarjeta de débito/crédito, etc.) para que el huésped pueda cancelar su saldo pendiente con anterioridad a la salida del hotel. De igual forma, todas las facturas se enviarán por correo electrónico.





## **ÁREAS COMUNES**

- Las áreas comunes y las áreas de operaciones de nuestros hoteles se limpian y desinfectan diariamente. Además, se realiza una desinfección general por aspersión dos veces por día y las área de mayor movimiento se desinfectan más veces diariamente.
- Todos los puntos de contacto frecuente en áreas públicas como: manijas de puertas, mostradores, mesas, barandas, etc. se limpian diariamente y se desinfectan continuamente durante el día.

•

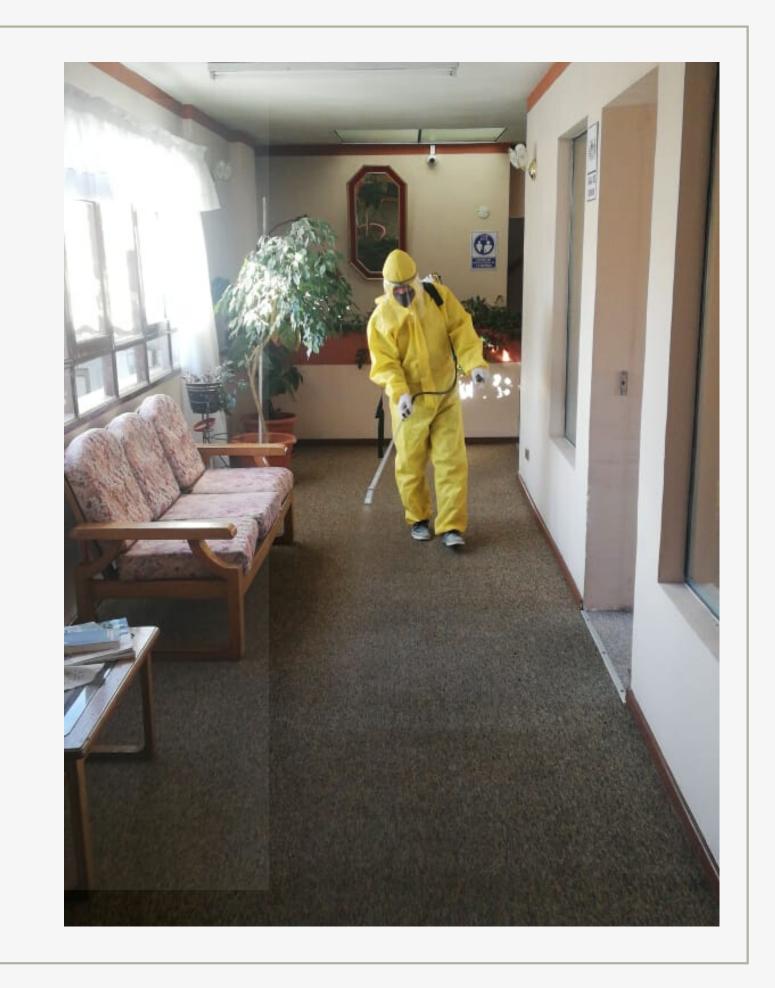
- Se redefinieron los aforos de todas las áreas del hotel y se señalizaron de tal manera que se cumplan los requisitos de distanciamiento entre personas.
- Hemos reconfigurado la disposición del restaurante y los salones, para garantizar que se mantengan distancias seguras entre los huéspedes y clientes.







- Hemos limitado la capacidad de los espacios comunes para que se puedan mantener las distancias entre personas.
- En todos los baños públicos existen dispensadores de jabón y de toallas desechables, así como instructivos para el correcto lavado de manos.
- En todas las áreas del hotel se dispone de desinfectantes de manos con su respectivo instructivo de higienización de manos.



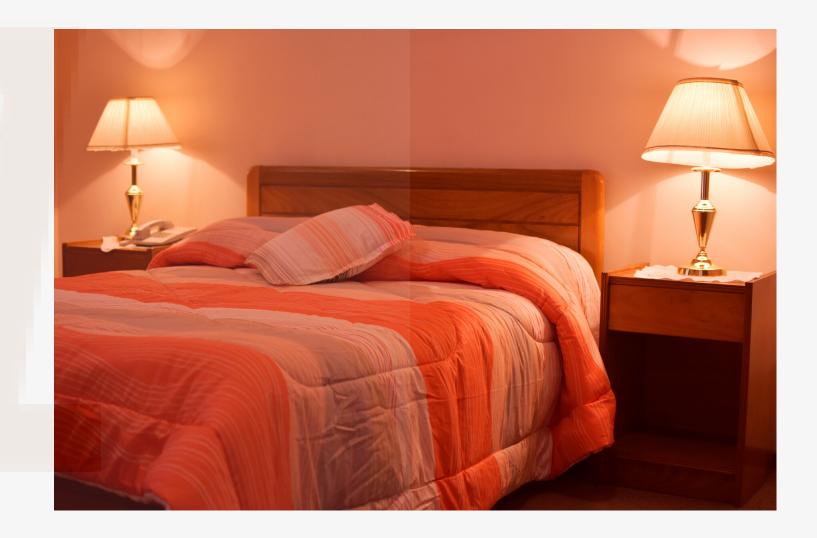


## HABITACIONES Y SUITES.

- Las habitaciones y suites fueron sometidas a un proceso de revisión, el cual se retiraron todos aquellos elementos que pudiesen representar riesgos para la transmisión del virus.
- Eliminamos la papelería y objetos que signifiquen contacto entre personas.
- Para cada habitación o suite que vaya a recibir un nuevo huésped, se le hace un proceso completo de desinfección por aspersión y con máquina de vapor.

• Los controles de TV se entregan limpios, desinfectados y empaquetados en bolsa sellada.





#### **ALIMENTOS Y BEBIDAS**

- Por el momento, solamente ofreceremos servicio de Room Service. Estamos implementando para que todos los pedidos se entreguen servidos en empaques de material desechable biodegradable, con el fin de minimizar el uso de elementos compartidos.
- De igual forma, estamos preparándonos para cuando el gobierno Nacional autorice la reapertura de restaurantes, ofrecer el servicio de mesa y de desayuno buffet totalmente rediseñado, con el fin de garantizar la mayor seguridad y comodidad posible.
- Existen protocolos para que el personal de cocinas, restaurantes y room service laven y desinfecten sus manos cada vez que sirven comida o tocan artículos relacionados con la misma. Todos los procesos de producción de alimentos se hacen bajo estrictas medidas de seguridad alimentaria.

## PERSONAL DEL HOTEL Y PROVEEDORES

- Adecuamos las áreas de servicio para los empleados con el fin de garantizar que estos puedan cumplir a cabalidad con los protocolos de bioseguridad.
- Todos los uniformes de nuestro personal, se lavan y desinfectan en la lavandería de la organización.
- Al ingresar a su trabajo, se hace un control de temperatura a todos los empleados y a lo largo de la jornada se hacen chequeos aleatorios.
- Todo el personal recibió capacitación sobre las medidas de prevención, principalmente en lo que concierne al lavado de manos, el distanciamiento social y el uso de elementos de protección. Tanto en el trabajo, como en sus hogares y en el desplazamiento entre ambos lugares.

- Todo el personal dispone de los elementos de protección personal adecuados para la labor que realizan (Mascarillas, guantes, protectores faciales, etc.). De igual manera están debidamente entrenados en el uso, manejo y recambio de estos implementos, para garantizar una óptima higiene.
- Todos los suministros, insumos y materiales son debidamente desinfectados antes de ser admitidos en las instalaciones del hotel.
- Todo proveedor que ingrese d<mark>ebe</mark> so<mark>me</mark>terse a un control de temperatura y a los procedimientos de desinfección.







# PROCESOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

- En caso de presentarse algún visitante o empleado con posible sospecha de contagio, hemos establecido los procedimientos para su aislamiento en una zona segura para brindarle asistencia médica de inmediato.
- En caso de detectarse a alguien con un signo positivo de COVID-19, existe un protocolo de seguimiento y cruce de información para identificar posibles contactos y áreas en donde dicha persona haya podido estar. Igualmente, hay procedimientos de desinfección de todas las áreas de peligro de contagio potenciales.
- Hemos desarrollado procesos de verificación de cumplimiento de protocolos y procedimientos, para tal fin, designamos una persona encargada de la seguridad e higiene en el hotel.

# CONCLUSIÓN

Estas son las principales medidas que hemos puesto en marcha para minimizar los riesgos en Hotel Gran Libertador II S.R.L. precautelando la salud y bienestar de los huéspedes y personal del establecimiento.

Si bien esto representa un cambio fundamental en las costumbres y modos de relacionarnos con los huéspedes, todo nuestro esfuerzo va dirigido a **reemplazar la atención personalizada** que siempre nos ha caracterizado, **por el servicio personalizado** que cumpla sus expectativas. Esto quiere decir que los huéspedes podrán seguir disfrutando de una experiencia a su medida en un entorno más seguro, donde pretendemos satisfacer todas sus necesidades limitando el acercamiento físico, pero manteniendo siempre el contacto permanente y un servicio oportuno y discreto.

Todo el equipo de Hotel Gran Libertador está comprometido en cuidar de manera integral a nuestros huéspedes y clientes, quienes son la razón de ser de esta organización.

