



**Protocolo de Seguridad e Higiene
COVID-19 FREE**



Generamos
estadías
seguras

Aseguramos
habitaciones
desinfectadas

Ofrecemos
experiencias
memorables

Índice

1. Introducción
2. Entrada al Hotel y Proceso de Check In / Check Out
3. Ascensores y Escaleras
4. Procedimiento de Limpieza de Habitación "en Uso"
5. Procedimiento de Limpieza de Habitación "Check Out"
6. Proceso de Limpieza y Desinfección de Áreas Comunes
7. Desayuno
8. Elementos de Sanitización Recomendados
9. Protocolo de Seguridad para Empleados
10. Materiales de Seguridad para Empleados
11. Auditor Externo



1. Introducción



La Salud y seguridad de nuestros pasajeros y colaboradores **es nuestra mayor prioridad.**

El presente documento (“Protocolo DOT Clean”) es una referencia de mejores prácticas según las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de Estados Unidos (CDC) para operar hoteles seguros en cuanto a la propagación de enfermedades virósicas de transmisión aérea y contagio persona a persona como lo es el nuevo virus COVID-19.

Al ser una referencia, este documento debe ser utilizado como una base, las acciones mínimas y necesarias a aplicar para garantizar una estadía confortable y segura a los pasajeros; pero de ninguna manera reemplaza los protocolos vigentes de las Autoridades Locales o Nacionales donde se encuentra el Hotel, o lo dispuesto por la Gerencia del Hotel.

La aplicación de los procedimientos y recomendaciones de este documento, es lo que le permitirá al Hotel Franquiciado obtener el sello de calidad y certificación DOT Clean.



2

Entrada al Hotel y Proceso de Check In & Check Out



Promover y velar por el distanciamiento social y el espacio personal.



Reforzar la limpieza frecuente de los espacios comunes.



Brindar elementos de protección personal a huéspedes y colaboradores





Entrada al Hotel y Proceso de Check In & Check Out

- Es necesario instalar **estaciones de desinfección con gel antibacterial** y/o alcohol en gel en la entrada del hotel, recepción y zonas sociales.
- **Todo huésped que ingresa al hotel debe tener tapabocas.** En caso de no tenerlo, el Hotel debe suministrarle uno.
- Evitar en una primera etapa, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de los huéspedes.
- **Se deben promover las medidas de "distanciamiento social"**, enforcing una distancia mínima entre personas de 1,5 metros. Se recomienda instalar señalización (calcomanías en el piso) para recordar a los huéspedes de este distanciamiento.
- **Los colaboradores de recepción deben usar elementos mínimos de protección personal** (tapabocas y guantes). También es recomendable la instalación de acrílicos protectores en el mostrador.
- Con el fin de reducir el contacto, se recomienda de forma optativa la implementación de un proceso de Pre Check in Virtual y pago anticipado antes de la llegada para garantizar seguridad y rapidez a los pasajeros.





Entrada al Hotel y Proceso de Check In & Check Out

- Ofrecer, alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canales electrónicos cuando sea posible.
- Destinar en la recepción, un buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas magnéticas al finalizar la estadía, para su desinfección previo a su reutilización.
- **Las áreas de recepción y zonas sociales se deben desinfectar con una mayor frecuencia.** La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes. En promedio, se recomienda la desinfección cada cuatro horas.
- **Se debe recordar a los huéspedes y al personal las medidas preventivas para el Covid-19 adoptadas por el hotel,** a través de carteles, habladores, folletos o pantallas. DOT Hotels provee un diseño de cartel con las recomendaciones principales para los huéspedes, [haga click aquí para bajarlo.](#)





3

Ascensores, pasillos y escaleras comunes.



Promover el uso de escaleras entre los huéspedes.



Limitar y reducir el uso del ascensor para garantizar mayor distanciamiento.



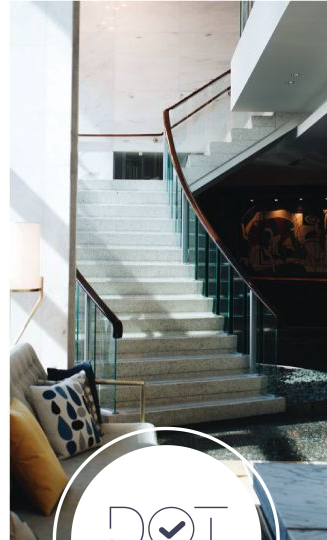
Garantizar la presencia de geles antibacteriales en estos espacios.





Ascensores, pasillos y escaleras comunes.

- **Incentivar el uso de las escaleras y los pasillos de sentido único**, con el objetivo de disminuir el contacto entre personas.
- **Dar prioridad al uso de ascensor para personas mayores**, embarazadas o con problemas de salud.
- **El uso de los ascensores debe limitarse al 50% de su capacidad** y señalar el distanciamiento mínimo permitido (1,5 mts).
- Si las normas de seguridad lo permiten, las puertas de acceso a las escaleras deben permanecer abiertas.
- Las puertas de acceso, y los pasamanos en las escaleras **se limpian y desinfectan regularmente (cada cuatro horas)**.
- En los lugares de espera del ascensor, y dentro de los mismos, **se deben instalar dispensadores desinfectantes (gel antibacterial)**.
- **Los ascensores deben limpiarse y desinfectarse regularmente (cada dos horas)**.
- Se recomienda recordar a los huéspedes las medidas preventivas para el Covid-19 adoptadas por el hotel con cartelería en el ascensor.





4

Limpieza de habitación en uso

Los procesos de limpieza y desinfección de la planta física y los muebles deben ser **metódicos, programados y continuos**, de forma que garanticen la disminución de la presencia de virus y su transmisión. DOT Hotels & Resorts brindará a sus Hoteles Franquiciados de una **aplicación con tecnología QR** para el chequeo y auditoría de la limpieza de las habitaciones por parte de los colaboradores de limpieza.

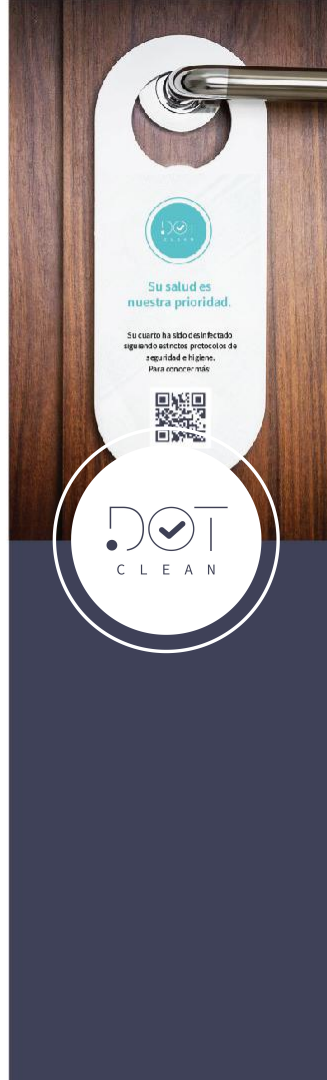
Preguntar al huésped al momento del check in la frecuencia con la que quiere que su habitación sea desinfectada. Sólo proporcionar limpieza diaria de la habitación a los huéspedes que así lo soliciten.





Limpieza de habitación en uso.

- **Insista a que los huéspedes salgan de la habitación** durante el servicio de limpieza para limitar el contacto entre personas.
- **Use los elementos de protección personal mínimos** para sus colaboradores (tapabocas y guantes desechables).
- La desinfección debe realizarse de forma integral, **prestando atención a las superficies de mayor contacto** como manijas, cerraduras, interruptores, escritorio, teléfono, controles remotos, cortinas, lámparas, cesto de basura, etc. **Abra ventanas y puertas de la habitación.**
- En el baño se debe realizar limpieza profunda de aseo y desinfección disponiendo de los productos aptos para eliminación de virus y bacterias aprobados por el organismo competente de su localidad y/o país.
- **Los housekeepers deberán lavarse las manos** con frecuencia y después de cada servicio.
- **Se recomienda incluir en la habitación gel desinfectante** y/o alcohol para desinfección.
- Una vez efectuada la limpieza de la habitación, se recomienda dejar en la parte exterior de la puerta de la misma, un **colgante o calcomanía que indique que fue realizado el proceso de desinfección según el protocolo establecido DOT Clean.** [DOT Hotels & Resorts provee diversos diseño a tal fin con el sello DOT Clean, haga click aquí para bajarlos.](#)





5

Limpieza de habitación check out



Enfatizar la limpieza de superficies de mayor contacto.



Ventilar los espacios dejando ventanas y puertas abiertas



Esperar un tiempo prudencial para el servicio de limpieza.





Limpieza de habitación check out

- Después que un huésped se retire, **espere el mayor tiempo posible antes de ingresar a limpiar la habitación**. Recomendable al menos seis horas.
- **Use los elementos de protección personal mínimos** para sus colaboradores (tapabocas y guantes desechables).
- **Deje puertas internas y ventanas abiertas para que el aire circule** y se disipen los posibles contaminantes en el aire antes de intentar limpiar.
- **Retire toda la ropa de cama** (almohadas, fundas de almohadas, sábanas y cobijas) y toallas para llevarlas a la lavandería.
- La desinfección debe realizarse de forma integral, **prestando atención a las superficies de mayor contacto** como manijas de puertas, cerraduras, interruptores de luz, escritorio, teléfono, controles remotos, cortinas, lámparas, cesto de basura, etc. De igual manera en el baño: puertas, paredes, manijas de descarga de inodoros, manijas de grifos de agua, inodoros, asientos de inodoros y pisos.
- Reemplace los productos de papel no utilizados.





Limpieza de habitación check out

- Desinfectar las tarjetas de "No molestar".
- Evite sacudir artículos blandos (tapetes, alfombras, cojines, etc.) y ropa de cama. Estos artículos pueden tener gérmenes y sacudiéndolos pueden contaminar áreas que ya ha limpiado.
- Se recomienda usar una aspiradora con filtro HEPA para todos los pisos y tapizados.
- Si tiene alfombras, cuando las limpie profundamente recomendamos usar un limpiador a vapor dada su efectividad para eliminar gérmenes.
- **Lávese las manos inmediatamente después de quitarse los guantes.**
- Una vez efectuada la limpieza de la habitación, se recomienda dejar en la parte exterior de la puerta de la misma, un **colgante o calcomanía que indique que fue realizado el proceso de desinfección según el protocolo establecido DOT Clean.** [DOT Hotels & Resorts provee diversos diseño a tal fin con el sello DOT Clean, haga click aquí para bajarlos.](#)





6

Limpieza y desinfección de áreas comunes.



Enfatizar la limpieza de superficies de mayor contacto.



Llevar un registro de limpieza para asegurar ciclos de 6 horas.



Garantizar la presencia de geles antibacteriales en estos espacios.





Limpieza y desinfección de áreas comunes

- Realice la **rutina de limpieza y desinfección de todas las principales superficies de contacto**: manijas de puertas, recepción, muebles y sillones, pisos, área de desayuno, counter, cestos de basura, pasamanos de escaleras, botones de ascensores (dentro y fuera) y computadoras públicas entre otros, con los productos certificados para eliminación de virus y bacterias.
- En los baños comunes, **realice desinfección profunda** y preste especial atención a manijas de puertas, inodoros, comandos de grifos, interruptores de luz, pisos y otras superficies
- Llevar un **registro de limpieza de áreas públicas** para asegurar la desinfección al menos cada seis (6) horas, o más frecuentemente dependiendo del volumen de huéspedes y colaboradores. DOT Hotels proveerá una aplicación móvil a tal fin.
- **Verifique que haya desinfectante de manos para huéspedes y colaboradores** en el área del lobby y zonas sociales.
- El recepcionista debe limpiar y desinfectar las superficies de mayor contacto cada dos horas (computador, teclado, mouse, teléfono, terminal de pagos electrónicos, etc).





7

Desayuno y área del desayunador.



Garantizar mayor distanciamiento social y espacio personal entre huéspedes.



Estaciones y puntos para que visitantes y personal puedan higienizarse con frecuencia.



El servicio buffet quedará suspendido y se ofrecerá un desayuno a la carta o para llevar.





Desayuno y área del desayunador.

- Los servicios de alimentos y bebidas deben evitar el contacto, **se suspenderá el desayuno buffet siendo reemplazado por un desayuno a la carta** elegido por el huésped. El personal servirá los alimentos a la mesa y/o room service. Otra opción es ofrecer un desayuno cerrado en empaque individual manteniendo la calidad y satisfacción en el servicio.
- Las mesas en áreas sociales y restaurante deben respetar la **distancia social sugerida** (2 metros), evitando aglomeraciones.
- **No se tendrán estaciones de café, agua, aromáticas, jugos y galletas.**
- Para evitar contacto y elementos que puedan ser transmisores, se recomienda como alternativa para carta del restaurante un Código QR para que pueda ser visualizada en el celular.
- **Garantizar la existencia de estaciones de desinfección** dentro de los salones, tanto para el uso de los clientes como de los colaboradores.
- Disponer de recipientes adecuados (cestos cerrados) para la disposición final de los elementos de protección personal utilizados por los clientes, que sean de un solo uso o desechables.





8

Elementos de sanitización recomendados

Atendiendo las recomendaciones de la OMS y del CDC para la desinfección de las superficies se debe utilizar un desinfectante, jabón o detergente para superficies duras y blandas, que sea efectivo contra virus siguiendo protocolos de limpieza y desinfección estrictos. Para más información, puede consultar los siguientes recursos:

- [Guía para la reapertura: limpieza y desinfección de espacios públicos, lugares de trabajo, empresas, escuelas y hogares.](#)
- [Desinfectantes aprobados por la EPA \(Agencia de Protección Medio Ambiental de Estados Unidos de Norte América\) contra el COVID-19.](#) Se pueden visualizar los ingredientes activos o genéricos de cada producto.
- [Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco de la COVID-19 - OMS.](#) Para instrucciones de limpieza en base a productos de cloro.

8

Elementos de sanitización recomendados

Recuerde también que es **fundamental tener estaciones de desinfección con gel antibacterial y alcohol** en la recepción y zonas comunes para los huéspedes y colaboradores.

Adicionalmente, considere también adquirir los siguientes elementos para garantizar mayor seguridad hacia sus pasajeros:

- Torres de desinfección en la entrada del Hotel
- Tapetes u alfombras sanitizantes para desinfección de calzado al ingreso de nuestros hoteles.
- Toma de temperatura con termómetro infrarrojo al ingreso y salida.
- Aspersores de desinfectante cuaternario para zonas exteriores e interiores de los hoteles.



9

Protocolo de seguridad para empleados

Se recomienda implementar **medidas de control al personal**, previo a su ingreso a trabajar, para la detección de síntomas compatibles con COVID-19. Para su procedimiento, se sugiere designar responsables, previamente capacitados. La detección se puede lograr a través de varias técnicas incluyendo cuestionarios sencillos. Si se establece la medición de temperatura al ingreso al establecimiento, lo cual no es obligatorio, esta debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo.

La definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica, por lo que se debe mantener informado permanentemente a través de la Entidad Sanitaria competente en la localidad o país donde se encuentra el Hotel.



A circular inset image on the left side of the page shows a close-up of a person's hand holding a white pump dispenser of hand sanitizer. The hand is positioned as if about to use the dispenser. The background of the inset is dark, making the hand and the white dispenser stand out.

9

Protocolo de seguridad para empleados

En caso de que un colaborador manifieste **síntomas de COVID-19** se deberán establecer medidas para aislar a la persona para lo cual se sugiere disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente por el Sistema de Emergencias de Salud local. Toda sospecha de COVID-19 debe notificarse a la autoridad sanitaria local. El mismo procedimiento aplica ante un posible caso entre los huéspedes.

Para la implementación y seguimiento del protocolo DOT Clean, es clave mantener una **comunicación fluida y capacitación periódica** con los empleados del Hotel sobre las medidas de seguridad y desinfección provistas en este documento. Se recomienda tener evidencia de las capacitaciones a todos los colaboradores en los protocolos de bioseguridad adoptados en cuanto a medidas de prevención y protección personal, distanciamiento social, recepción de suministros, logística de personal, procedimientos de limpieza y desinfección, entre otros.



9

Protocolo de seguridad para empleados

Obligaciones de los empleados o colaboradores:

- Todos los colaboradores al ingreso deben realizar una **desinfección de manos** durante al menos 20 segundos al llegar y continuar con las medidas de prevención frente al Covid-19 durante su jornada laboral.
- Los colaboradores deben llegar a los hoteles en ropa particular y vestir sus uniformes limpios cuando inicien su jornada. Deben guardar su ropa en una bolsa en sus casilleros, para cambiarse después terminar sus turnos.
- Todos los colaboradores sin excepción deberán **lavarse las manos cada dos horas** durante su jornada laboral. El lavado de manos debe durar como mínimo 20 segundos.
- Todos los colaboradores deben usar los **elementos de protección personal (EPP)** destinados según su cargo, durante su jornada laboral.



9

Protocolo de seguridad para empleados

Obligaciones de los empleados o colaboradores:

- Todos los colaboradores deben **desinfectar cada dos horas sus espacios de trabajo** y dispositivos de comunicación portátiles al inicio, cada dos horas y nuevamente al final de cada turno.
- **Todos los colaboradores deben informar a su jefe directo, si creen que han estado expuestos** o han tenido contacto con alguna persona con resultado positivo para Covid-19 o que pueda estar mostrando síntomas consistentes con la enfermedad (por ejemplo, miembros de la familia u otras personas con quienes han estado en contacto).
- **En caso de que un huésped presente síntomas relacionados al Covid-19, se debe notificar a la Gerencia General del Hotel para activar protocolos de aislamiento y reportar a las entidades correspondientes.**



10

Materiales de Seguridad para Empleados

Es responsabilidad del Hotel proveer a sus colaboradores con los elementos de protección personal (EPP) según la normativa sanitaria local vigente. El protocolo DOT Clean establece como EPPs mínimos y necesarios los siguientes materiales:



Tapabocas o barbijos



Guantes descartables

En hoteles de alto tránsito, se recomienda también la instalación de acrílicos protectores en el mostrador de la recepción o máscaras faciales para el uso por parte del personal.





BUREAU
VERITAS

11

Auditor Externo

DOT Hotels & Resorts firmó un acuerdo estratégico con **Bureau Veritas**, líder mundial en evaluación de la conformidad y certificación de normas y protocolos ([ver gacetilla de prensa](#))

A través de este acuerdo, todo hotel perteneciente a la cadena DOT Hotels & Resorts cuenta con un precio negociado especial para contratar el servicio “**Reinicie su Negocio con BV**” y obtener la **Certificación Safe Guard** que puede ser utilizada como garantía a los requisitos de seguridad e higiene en los RFP de negocios corporativos.

[Para obtener más información y chequear el contacto local de Bureau Veritas en su país, por favor haga click aquí.](#)





**Protocolo de Seguridad e Higiene
COVID-19 FREE**