


Protocolo de Bioseguridad

HOTEL QUADRIFOLIO

RNT: 12122



Quadrifolio




El hotel Quadrifolio comprometido con nuestros empleados, huéspedes y toda la comunidad, hemos reforzado nuestros estándares de limpieza y sanitización.

TE CUIDAMOS, NOS CUIDAMOS



Quadrifolio



En época del Covid- 19, muchos de nuestros estándares de limpieza los hemos reforzado aún más y hemos implementando nuevos protocolos de sanitización, higiene y distanciamiento social para preservar la salud y seguridad de todos nuestros huéspedes y empleados, nuestra prioridad.

Nos adaptamos a los desafiantes tiempos que trae la pandemia, siguiendo los más altos estándares de higiene y salud delineados según el protocolo del Sello Cotelco “Juntos contra el Covid” avalado por la certificadora internacional CQR (Certification Quality Resources) y de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud.

Queremos informar a nuestros huéspedes las medidas más importantes que estamos poniendo en marcha.

Estamos listos para recibirlos en nuestro hotel.



Quadrifolio

CONTENIDO

Previo a la llegada.

Transfer.

Llegada.

Check In.

Acceso a la habitación.

Conserjería.

Habitaciones.

Áreas públicas.

Áreas de Alimentos & Bebidas.

- Servicio de Desayuno.
- Servicio de restaurante y bar.
- Room Service.
- Piscina y Jacuzzi.
- Check Out.
- Salones.
- Algunas medidas de protección “BACK OF THE HOUSE”.





- ✓ Se solicitará copia del documento de identificación, datos generales, hora de llegada, para agilizar el proceso del check in.
- ✓ Un día antes de la llegada, enviaremos un cuestionario sobre su estado de salud, el cual debe ser enviado con la información antes de su llegada al hotel por cada persona de la reserva.
- ✓ Se le notificará al huésped sobre los procedimientos de seguridad, salud, higiene establecidos por el Hotel Quadrifolio, que se basa en los protocolos del Ministerio de Salud y el Sello Cotelco, al momento de hacer la reserva y antes del check in. Este material estará disponible en un formato digital en su habitación.
- ✓ Carta de aceptación de autocuidado, conocimiento y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de este documento.

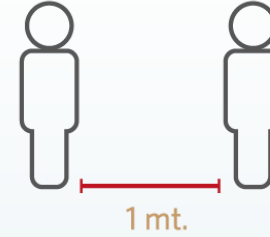
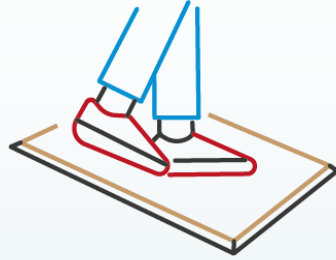




- ✓ Los vehículos se sanitizarán por completo (asientos, vidrios, manillas, puertas y ventanas) antes y después de cada traslado.
- ✓ Uso obligatorio de tapabocas durante los trayectos para pasajeros y conductores en todo el trayecto.
- ✓ En el interior del vehículo se dispone de dispensadores de alcohol en gel.
- ✓ La cantidad máxima de pasajeros en un vehículo Sedan será de 2 pasajeros, cuando viajen más personas se analizará el caso.
- ✓ En caso de que se requiera asilas a un huésped por síntomas, se dispondrá de un vehículo especial para el traslado. El Vehículo se desinfectará una vez finalizado el viaje.
- ✓ Las medidas aplican igual para las excursiones, y servicios ofrecidos exclusivamente en el Hotel Quadrifolio.

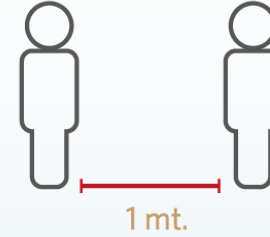
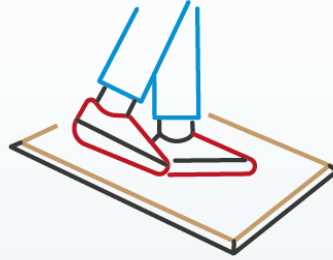


LLEGADA



- ✓ A la entrada del hotel encontrará un tapete para sanitizar la suela de los zapatos para todas las personas que ingresen al hotel.
- ✓ Al entrar encontrará un área obligatoria para la aplicación de alcohol en gel y es obligatorio el uso de tapabocas, medición de temperatura y dejará su equipaje para la desinfección del mismo por parte del personal del hotel con el producto INVAR-S-315, una mezcla de dialquil-dimetil amonio de quinta generación. **
- ✓ La ropa del huésped será entregada en una bolsa cerrada a la camarera después de entrar a la habitación para proceder a la desinfección con máquina de vapor.
- ✓ Para la manipulación de equipaje el equipo del hotel utilizara guantes.

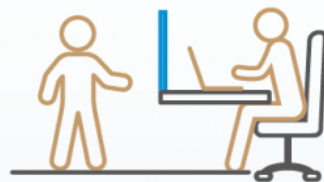




- ✓ En el área de check in se mantendrá o se realizará el distanciamiento entre personas: 2 metros mínimo
- ✓ El registro de inmigración debe ser fotocopiado por el huésped y enviado al hotel vía mail o WhatsApp.
- ✓ En caso de que un huésped presente una temperatura mayor a 37,8° se activaran los protocolos de riesgo. (Protocolo ante la Detección de Contagios de Covid-19).

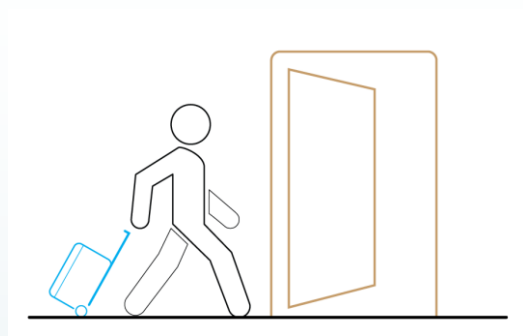
*** Desinfectante y sanitizante orgánico concentrado, capaz de matar las cepas de Sars – Cov 2 entre otros virus. Aplicable a todas las superficies ya que resulta inocuo para el ser humano encaso de ser ingerido en mínimas partículas.*





- ✓ En el sitio del check in el huésped deberá colocar su documento de identificación para ser escaneado así como el sello de entrada al país, si es el caso, de no leerlo la máquina se escaneará con un iPad.
- ✓ Para la toma de tarjetas de crédito, antes y después del uso de realizara la desinfección con maquina de rayos UV.
- ✓ Implementación de pañuelos desechables y alcohol en gel en la mesa.
- ✓ Durante el check in, el huésped podrá elegir la opción de que el personal del hotel no ingrese a su habitación durante su estadía y se le preguntará por el ingreso para la cobertura.
- ✓ Las llaves se sanitizaran con una máquina de rayos UV y se limpiarán con alcohol antes y después de su uso. Una vez sanitizada se colocaran dentro de una bolsa transparente.





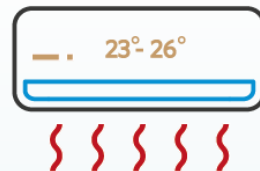
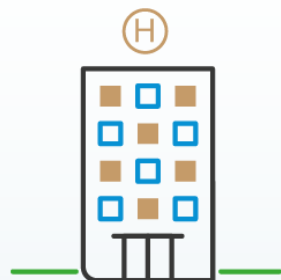
- ✓ La información general del hotel se brindará a los huéspedes, al ingresar a su habitación la encontrará en un video en la Tv. También la podrá encontrar en la APP del Hotel Quadrifolio. (próximamente)
- ✓ Las maletas se dejarán afuera en la puerta para que el huésped las ingrese personalmente.





- ✓ Recepción podrá entregar la información turística al huésped y próximamente la tendrá disponible en la App de Quadrifolio.
- ✓ Disponibles Pañuelos desechables y dispensador de alcohol en gel auxiliar en el mesón de conserjería y se guardará distancia de 2 metros.
- ✓ Desinfección previa de todo producto que se le entregue al huésped como mapas, paraguas o botellas de agua con maquina de rayos UV.
- ✓ Entrega a huéspedes de información actualizada sobre medidas y recomendaciones de las autoridades de salud de la ciudad de Cartagena y Colombia frente a la pandemia, las cuales serán enviadas vía correo electrónico o WhatsApp.





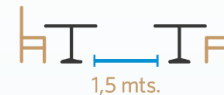
- ✓ Se comunican las normas de sanitización del hotel y de cada habitación mediante video que se encuentre en la Tv y acceso digital con código QR.
- ✓ Se recomienda mantener una temperatura ambiente entre 23° y 26° C de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud Colombiano.
- ✓ Se realizará una ventilación de la habitación durante el servicio de limpieza
- ✓ El servicio de limpieza de cobertura (turndown) se realizará en base al requerimiento de cada huésped.
- ✓ Se dispone de paquetes individuales de desinfectantes como amenidad (tapabocas y gel de alcohol individual) de acuerdo a solicitud del huésped.
- ✓ Sanitización de almohadas, cojines, cobijas y ventilación diaria de habitaciones para el servicio de check out con maquina UV.
- ✓ Uso de germicida cuaternario para la limpieza de habitaciones y maquina de rayos UV: superficies y elementos como muebles, luces, manijas de cajones, controles, caja fuerte, interruptores de luz, persianas, minibar, teléfono, contenedores de basura, vasos, griferías, perillas, suelo, secadores de pelo, ventilación y manijas de desagüe de inodoro, etc.





- ✓ Desinfección de espacios de alto tránsito como baños, recepción y entrada del hotel con desinfectante a base de amonio cuaternario, cada 3 o 4 horas máximo o cada vez que se utilice el espacio por alguna persona diferente al personal que trabaja en el espacio. El plan de aseo se focaliza en superficies expuestas al contacto como interruptores de luz, botones, puertas, mesas, silla.
- ✓ Uso de pulverizadora para sanitización de pasillos baños, salones, y restaurante posterior a cada servicio.





- ✓ Uso obligatorio de tapabocas para huéspedes y personal. Aplicación correcta de tapabocas, cubriendo nariz y boca.
- ✓ Distanciamiento obligatorio mínimo de 1.5 metros entre colegas y huéspedes.
- ✓ No se permite ningún tipo de saludo que implique contacto físico entre huéspedes y personal.
- ✓ Se recomienda al huésped lavarse con alcohol las manos al llegar al restaurante.
- ✓ Desinfección de la Tablet antes y después de entregarse al huésped con el menú del restaurante. Este menú también lo podrá encontrar en la habitación y si quiere hacer previamente el pedido.
- ✓ Protocolo de distanciamiento mínimo de 1.5 mts entre puestos en los restaurantes y salones.
- ✓ Se entregará a los huéspedes bolsas individuales con cierre adhesivo desechables como opción higiénica para guardar sus tapabocas durante la comida.
- ✓ Se pone a disposición del huésped la comunicación digital mediante acceso QR code con los procedimientos de limpieza e higiene del área. (próximamente).
- ✓ Los platos, servilletas, cubiertos o condimentos se llevarán a la mesa con el servicio para reducir su contacto al mínimo.





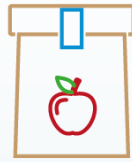
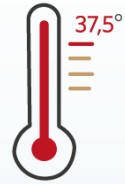
- ✓ Se brindará a cada huésped el desayuno mediante el servicio a la carta que incluirá opciones saladas, dulces, típicos caribeños, jugos, bebidas, panadería, quesos y variedad de huevos. Si lo prefiere puede hacer el pedido desde la habitación para servicio a la mesa.
- ✓ El servicio de desayuno tendrá 3 horarios para que los huéspedes puedan escoger. 7:00 a 8:20, 8:30 a 9:50 a 10:00 a 11:20.
- ✓ Todos los productos del desayuno salen directamente desde la cocina y el mesero los lleva a cada huésped.
- ✓ El mesero ofrece y sirve las bebidas calientes y frías, para que no haya manipulación por parte del huésped.
- ✓ El servicio de desayuno para delivery y el servicio de desayuno en la habitación (room Service) estarán disponibles para el huésped previa solicitud la noche anterior.





- ✓ Solo se prestará servicio a la carta que encontrará en las habitaciones a través del código QR.
- ✓ Los platos principales se transportarán en una bandeja tapados por una campana por el mesero, el cual usa tapabocas, mascara o gafas desde la cocina directamente al comensal.
- ✓ La comunicación verbal entre huésped y mesero se evita al máximo.
- ✓ El mesero lleva las bebidas desde a la cocina a la mesa y se sirven directo al vaso o copa dejando la botella fuera del alcance del huésped.





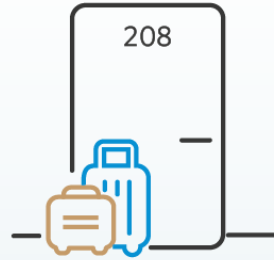
- ✓ Medición de temperatura de huéspedes antes de cada excursión. En caso de que algún huésped presente una temperatura mayor a 37.5° no podrá participar de la excursión y se activarán los Protocolos de riesgo.
- ✓ Uso obligatorio de tapabocas durante toda la excursión.
- ✓ Todos los guías para todas las excursiones cuentan con un kit de limpieza y prevención que incluye desinfectante, alcohol gel, tapabocas desechables de reposición, pañuelos desechables, bolsas de basura para los huéspedes.
- ✓ Diseño de actividades: se evitan espacios reducidos, zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones. Para recorridos a pie, paradas para explicaciones y/o breaks se eligen espacios abiertos, para respetar la distancia de seguridad.
- ✓ Se evita entregar material impreso. Para el caso de mapas estos se entregan desinfectados previamente con rayos UV.
- ✓ Antes de confirmar la reserva de la excursión se informa a cada huésped sobre las condiciones del servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación a través una Declaración de conformidad con el protocolo de seguridad higiénico-sanitaria y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19.



- ✓ Avisar a recepción que se va usar la piscina.
- ✓ Se realizará medición de temperatura al comienzo, aplicación de alcohol en gel en las manos al ingresar.
- ✓ Información sobre normas de higiene y seguridad las podrá encontrar digitalmente.
- ✓ No se exponen toallas libres de uso. Se le entregará a cada usuario una toalla para su uso personal.
- ✓ Piscina está habilitada para una capacidad reducida de personas en simultáneo. Aforo de 4 pax máximo.

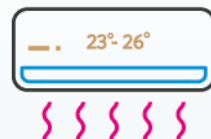


CHECK OUT



- ✓ El retiro del equipaje se realizará solo bajo requerimiento expreso del huésped, que debe disponer su equipaje en la puerta de la habitación para ser retirado por el personal del hotel.
- ✓ Express Check out: el día previo a la salida del huésped se acuerdan horas y notifican detalles de la partida para realizar el check out más expedito que permita realizarlo más fácil y sin otros huéspedes.
- ✓ Para cobros se usará la misma tarjeta de crédito que se dejó de garantía inicial, y se enviará por mail las facturas correspondientes. Factura Electrónica de acuerdo a los requisitos de la autoridad Colombiana.
- ✓ Se dispondrá de un recipiente especial para dejar las llaves, para que nuestro staff las pueda sanitizar con alcohol y rayos UV.





- ✓ Se limpian y sanitizan superficies, pisos y elementos de los salones antes y después de su uso.
- ✓ Se ventilan por lo menos 2 veces al día y después de cada uso.
- ✓ Los salones estarán acondicionados a una temperatura de entre 23° y 26° C, como recomiendan las autoridades del país.
- ✓ En caso de un evento y si el cliente lo requiere se pueden agregar al alquiler del espacio elementos de protección como toallas desinfectantes, tapabocas y alcohol gel. Una vez terminado el evento se sanitizará con UV.



Para los empleados y proveedores:

- ✓ Al ingresar al hotel deben de manera obligatoria desinfectar sus zapatos.
- ✓ Medición de temperatura obligatoria al ingresar y al salir del hotel. Si la temperatura es mayor a 37,5° o mayor, no podrá ingresar al hotel.
- ✓ Uso obligatorio y correcto de tapabocas durante todo el turno de trabajo, así como el uso de guantes, gafas y batas resistentes a fluidos según el área que corresponda.
- ✓ Se limita a 3 la cantidad de personas en simultáneo en el mismo lugar o dependiendo del aforo del área de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ✓ Habrá turnos en el comedor del personal para tomar sus alimentos respetando el distanciamiento.
- ✓ Se dispone de germicida cuaternario en las áreas del personal como comedor, oficinas, baños y zonas comunes para sanitizar regularmente superficies y elementos.
- ✓ Se señalizarán las áreas de transición con recordatorios para higiene de manos y distanciamiento social.
- ✓ Se usa aire acondicionado antes, durante y después de cada servicio. Todos a una temperatura entre 23° y 26°.
- ✓ Auditorias de empresas certificadas para verificar procedimientos de higiene, calidad de productos y estado de maquinaria y equipos de cocina.
- ✓ Personal de mantenimiento que accede a habitaciones que precisan reparaciones se realiza con equipo de protección personal correspondiente.
- ✓ Filtrado y desinfección regular de la piscina.
- ✓ Personal de mantenimiento y /o Housekeeping que ingresa a habitaciones debe asegurarse que los huéspedes llevan puesto su tapabocas. En caso contrario, no se podrá acceder a la habitación.



Ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en nuestro hotel, se activará el protocolo según el caso y dará aviso a la secretaria de salud, quien determinará los pasos a seguir. Este protocolo será enviado previamente a todos los huéspedes para su conocimiento.

Diseñamos el protocolo de desinfección de habitación donde haya estado o este alojada una persona diagnosticada con Covid -19.

Para consultar en nuestro país se puede consultar en:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Documentos-Administrativos-covid-19.aspx>

Ciudad de Cartagena: <https://coronavirus.cartagena.gov.co/>

Por recomendaciones de las autoridades de Cartagena al llegar al ciudad puede descargar el APP Cuidémonos - Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, donde se registra con su estado de salud y queda conectado con el sistema de salud de al ciudad donde tenga cobertura.

Adicionalmente recomendamos descargar la APP CoronApp solicitada por el gobierno Nacional y el Instituto Nacional de Salud, donde encontrara reporte de síntomas, código de QR para ingresar al aeropuerto Internacional el Dorado, el test de autoevaluación y otras recomendaciones.





**TE CUIDAMOS, NOS
CUIDAMOS**



Quadrifolio