



# HACIENDA CUSIN 1602a.d.

## PROTOCOLO DE SEGURIDAD

### PARA CON LOS EMPLEADOS

Todos los empleados reciben capacitación periódica para cumplir con los estándares y procedimientos de seguridad de acuerdo con los requisitos de la OMS, Ministerio de Salud y Ministerio de Turismo del Ecuador.

- Evitar saludos que impliquen contacto, tanto con el personal interno como con el huésped.
- Tomar distancia de seguridad interpersonal establecida (1m espacios abiertos y 2m espacios cerrados) (**ver anexo 2**)
- El personal tendrá que hacer uso del equipo de protección personal (EPP), como: guantes, mascarilla, gafas de protección, gorros; el uso ciertos implementos es acorde al resultado de evaluación de riesgos de cada área. (**ver anexo 1**)
- Lavado constante de las manos, ya sea por estornudar, manejo de papelería de uso común, dinero, contacto de superficies contaminadas, etc.
- Se proveerá un desinfectante que contenga 70% alcohol.
- Cada área de trabajo contará con un protocolo de desinfección frecuente, la frecuencia se determinará acorde a cada puesto de trabajo.
- Uso de ropa de trabajo diariamente limpia
- Filtro sanitario para los empleados a su ingreso: toma de temperatura con termómetro infrarrojo, control de uso mascarilla, bandejas desinfectantes de calzado, lavado de manos y desinfección.
- Staff al ingresar a trabajar, cada empleado se somete a un chequeo de bienestar, en caso de síntomas negativos, el empleado no puede trabajar
- Se introduce un sistema de trabajo rotativo en todos los departamentos.

### PARA CON LAS INSTALACIONES DE HACIENDA CUSIN



#### 1. ZONAS COMUNES

- Se colocará para los clientes información en estas áreas sobre medidas de protección básicas para evitar propagación de COVID-19. (**ver anexo 1-2-3-4**)
- La mueblería en las áreas sociales se encuentra distribuida adecuadamente para garantizar la distancia interpersonal entre clientes.
- Espacios públicos: Cusin ha aumentado la frecuencia de limpieza y desinfección en espacios públicos, con un enfoque en el mostrador en la recepción, casa principal y biblioteca, salón de juegos, squash, área infantil, manijas de las puertas, objetos y superficies que están en contacto con el cliente, baños públicos.

- Detrás de la casa: en los espacios donde el staff trabaja "detrás de escena", se aumenta la frecuencia de limpieza y se centran en áreas de alto contacto como entradas de staff, vestuarios, lavanderías y oficinas del personal.
- Los corredores, áreas sociales y lobby the hotel serán ventiladas varias veces al día.
- Los baños de uso común, contarán con dispensadores de papel o secadora de manos, jabón.
- Los baños cuentan con basureros con un accionar no manual, con bolsa y tapa.
- Se llevará un control para la adecuada reposición de (toallas, gel o jabón)
- Dispensadores de alcohol en gel estarán disponibles en áreas sociales: entrada a la recepción, entrada a la casa principal, biblioteca y baños públicos.
- Se cuidará que los clientes respeten la medidas de seguridad
- En las áreas infantiles y salón de juego, se realizará un proceso cuidadoso de limpieza y desinfección de las mismas, igualmente antes del ingreso a estos lugares se colocará informativos de medidas de uso y cuidado.
- Bandejas de desinfección de calzado, se colocarán en las entradas de recepción, casa principal, biblioteca entre otras.
- Solo los huéspedes del hotel y los empleados pueden permanecer en las instalaciones.



## 2. RESTAURANTE Y BARES

- El aforo del restaurante y bar será en un porcentaje menor, donde se priorizará la distancia de seguridad y vamos a manejarnos con medidas adicionales como: (reservas previas, horarios establecidos para cada reserva, ordenar la comida por adelantado, ampliación de horarios de comida y el uso de áreas externas)
- El restaurante y el bar estarán abiertos todos los días, siguiendo los horarios del actual régimen sanitario.
- La distribución de mueblería en restaurante y bares van acorde a la distancia interpersonal establecida
- Se priorizará el uso de carta de menús virtuales y de esta manera se evitará papelería de uso común, pero si no puede evitar el uso del menú físico será desinfectando con cada uso.
- Se proveerá a clientes gel desinfectante
- La mantelería se cambiará después de cada uso, desinfección de mesas, sillas objetos que estuvieron en contacto con el huésped
- La vajilla, cristalería y cubertería será desinfectado con mayor cuidado.
- Restaurante y bar serán ventilado y desinfectado, después de cada servicio (desayuno-almuerzo-cena)
- Las comidas pueden entregarse en la habitación a solicitud del huésped, respetando todas las reglas de seguridad.
- Se priorizará transferencias bancarias, pero se seguirá usando el sistema antiguo de cobro con tarjetas de crédito y dinero con su previa desinfección.
- El personal del restaurante trabaja con mascarilla / protectores faciales, manteniendo una distancia social segura.

### 3. HABITACIONES

- Las habitaciones serán ventiladas después del check-out, junto con la desinfección completa de muebles, paredes, pisos, espejos, ventanas, decoraciones y equipos disponibles en la habitación.
- Toallas, la ropa de cama se cambia de acuerdo con las normas de seguridad y el uso de desinfectantes.
- La desinfección detallada de los cuartos de baño se realiza todos los días con materiales y desinfectantes
- Limpieza diaria, tomando todas las precauciones de necesidad. El procedimiento se complementa con una ventilación completa, cada vez que se desinfectan los muebles y equipos disponibles en la habitación
- Todas las habitaciones están equipadas con desinfectantes para manos.
- Colocación de forros anti-fluidos en las almohadas
- El personal de limpieza no ingresará a limpiar hab. si el pasajero se encuentra dentro. El personal de limpieza trabaja con guantes, mascarilla y gafas
- Todas las habitaciones proporcionan información sobre las políticas y procedimientos de seguridad aplicables.



### 4. AREA DE COCINA

- El personal de cocina trabaja con máscaras, gorros de cocina, guantes (opcional)
- Limpieza / desinfección frecuente de superficies de trabajo y puntos de contacto, como manijas de puertas, mesas, máquinas, utensilios, desagües, grifos de grasa.
- El área de la cocina se ventilará varias veces al día.
- Lavado y desinfección de manos.



### CHECK IN O RECEPCIÓN DE CLIENTES

- Se han establecido distancias seguras para los huéspedes que esperan en la cola para la recepción. El número máximo de huéspedes que se alojan en el front del hotel está limitado a 2 personas.
- El check-in (front desk) se realiza individualmente, con el número de personas limitado a dos de una reserva, con la máxima reducción de procedimientos.
- Más de dos pasajeros, el check in se priorizará hacerlo en área abierta.
- Cumplimiento de la distancia interpersonal establecida entre cliente y staff
- Desinfectante de manos, guantes y mascarilla desechable están disponibles en la recepción.
- El cliente debe ingresar con mascarilla obligatoriamente
- El procedimiento de registro incluye una declaración de salud obligatoria. No expresar la declaración puede resultar en la imposibilidad de proporcionar el servicio del hotel. Se tomara la temperatura del cliente a su arribo con termómetro infrarrojo.
- Se priorizara enviar información turística del área vía email.
- Si el cliente viaja a través de agencia de viajes es necesario y obligatorio que la agencia otorgue con anterioridad los siguientes detalles del cliente (nombre – Id – país – teléfono – mail), estos datos son con el fin de evitar manipulación de papelería. Hacienda Cusin hace

uso de los datos del cliente únicamente para emisión de facturas o para contactarse con el cliente por algún objeto olvidado.

- Las maletas de los pasajeros serán desinfectadas antes de llevarlas a la habitación.
- El área de recepción y front desk del hotel se desinfectan al menos una vez por hora y se permanece ventilado.
- Papelería de uso común, bolígrafos, serán desinfectado después de que el huésped los use.
- Las formas de pago, se priorizará pagos electrónicos, transferencias para así evitar contacto con documentos de cliente y aglomeraciones. Pero de igual manera se aceptará tarjetas y efectivo, cada uno tendrá su desinfección adecuada.
- El mostrador de recepción, las terminales de pago y las llaves de la habitación se desinfectan regularmente y deben desinfectarse después de cada check-in.
- Clientes con sospecha y que presenten algún síntoma relacionado con COVID-19, se procederá hacer llenar un cuestionario de sintomatología (obligatorio) para que otorgue datos informativos y poder descartar caso sospecha. Si fuese el caso positivo se tomará otras medidas. **(ver anexo 5)**
- El personal de recepción trabaja con mascarilla, protectores faciales y el procedimiento de registro se lleva a cabo minimizando el contacto, pero no falta de todos los detalles a informar.

#### **TRANSFER IN - OUT / VEHICULOS DE CUSIN**

- Servicio personalizado, con el aforo permitido
- El transporte no se compartirá con clientes externos
- Pasajeros y driver utilizarán mascarilla (obligatorio)
- Antes de subir al vehículo, es necesario desinfección de calzado, maletas
- Se otorgará gel alcohol para desinfección de manos de pasajeros
- Se desinfectara el vehículo antes y después de dar servicio de traslado

#### **RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS**



Medida adicionales de higiene y saneamiento incorporadas es para mantener el virus COVID-19 fuera de las instalaciones. El virus ingresará a las instalaciones solo cuando una persona infectada ingrese o se introduzcan productos o artículos contaminados en las instalaciones.

- Proveedor debe desinfectarse o lavarse las manos antes de intercambio de productos
- Proveedor y receptor deben usar equipos de protección personal y mantener la distancia de seguridad.
- No se permitirá el ingreso de proveedores a las áreas de bodegas o cocina
- Se priorizará realizar adquisiciones de proveedores que mantenga políticas estrictas de desinfección de productos para prevenir contagio de Covid-19
- Mercadería será desinfectada o lavada antes del ingreso a bodegas de almacenamiento

## **PLAN DE LIMPIEZA E IMPLEMENTOS A USAR**

- La desinfección de zonas comunes, habitaciones, equipaje entre otras, será por sistema de aspersión
- Se utilizará productos desinfectantes autorizados y comprobados de su eficacia
- El uso de tecnología y desinfectantes serán usado acorde a los lineamientos de seguridad y con la respectiva capacitación previa.

## ANEXO 1.

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL		
EPP (Equipo de Protección Personal)	CARACTERÍSTICA	PERSONAL A UTILIZAR
<b>Mascarilla quirúrgica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca.</li> <li>• Cubren de forma no oclusiva.</li> <li>• Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera.</li> <li>• No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo.</li> <li>• El tiempo de vida es de 3 a 4 horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID-19.</li> <li>• Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, catastróficas)</li> <li>• Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.</li> <li>• Proveedores y personal externo.</li> <li>• Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.</li> </ul>
<b>Mascarilla N95</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro.</li> <li>• Brinda protección de afuera hacia adentro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes positivos para COVID-19</li> </ul>
<b>Guantes gruesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.</li> </ul>

### RECOMENDACIONES

- **El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso**
- **La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP.**
- **Siempre se debe realizar higiene frecuente de las manos a pesar del uso de guantes.**
- **En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca.**
- **NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada.**

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2020)

## ANEXO 2

MEDIDAS BÁSICAS DE PROTECCIÓN Y PROPAGACIÓN DEL COVID-19	
ACCIÓN	PERSONAL A REALIZAR
Lávese las manos regularmente y adecuadamente con agua y jabón	Staff y huéspedes.
Desinfección de manos con alcohol en gel	Staff y huéspedes.
Distancia de seguridad (2 m. lugares cerrados de 1 m. lugares abiertos)	Staff y huéspedes.
Evitar tocar el rostro	Staff y huéspedes.
Tose o estornuda en el pliegue del codo o en un pañuelo	Staff y huéspedes.
Reglas de higiene personal (uñas cortas, cabello recogido)	Staff
Ducha después de cambio de ropa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal de trabajo que haya estado contacto con huéspedes infectados con COVI 19.</li><li>• Personal de limpieza.</li><li>• Personal que haya estado en contacto con desechos posiblemente infecciosos.</li></ul>
Evitar el contacto directo con pertenencias de otras personas (solicitar a la persona que facilite exposición de los documentos / información, sin establecer contacto).	Todo el personal y huéspedes.
Usar mascararilla	Todo el personal y huéspedes.

**Síntomas de Covid 19** (Dificultad respiratoria, fiebre, dolor de garganta, dolor muscular, tos seca)

### **Información Adicional**

- \* Ministerio de Salud, teléfono 171
- \* Servicio de emergencia, teléfono 911
- \* San Pablo del Lago – Centro de Salud, Teléfono 06 2918 525
- \* Otavalo – Hospital Público, teléfono 06 2920 460

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



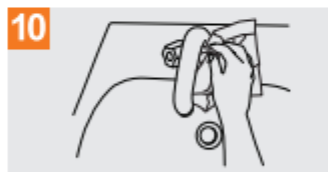
**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands



# ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

**⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

## ANEXO 5

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED			
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Genero:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse afiebrados (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2020)

Nota: Este protocolo está sujeto a cambios, todos los lineamientos serán optimizados acorde a protocolos emitidos por el gobierno.

[www.haciendacusin.com](http://www.haciendacusin.com)