



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

GUÍA PARA LA ATENCIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19

Puno, 2020.

d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | t: (51-51) 366172 / 364470 | f: (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | w: qelqatani.com



Qelqatani
Hotel ☀️ 🌟 🌿

ÍNDICE

1.- Introducción	3
2.- Durante el ingreso a Qelqatani Hotel	3
2.1.- Para los Huéspedes	3
2.2.- Para los colaboradores, proveedores y personas ajenas	4
3.- Durante la estadía	4
3.1.- En general	4
3.2.- En la habitación	4
3.3.- Para los huéspedes	5
3.4.- Para los colaboradores	5
3.5.- Requerimiento de asistencia médica	5
3.6.- Procedimiento para la limpieza de habitaciones	6
3.7.- Proceso de lavandería	7
3.8.- Proceso de alimentación	8
3.9.- Proceso de mantenimiento	10
4.- Durante el check out	10
4.1.- Huéspedes no positivos	10
4.2.- Huéspedes positivos	10
5.- Colaborador con síntomas	10



Qelqatani
Hotel ☀️ ☀️ ☀️

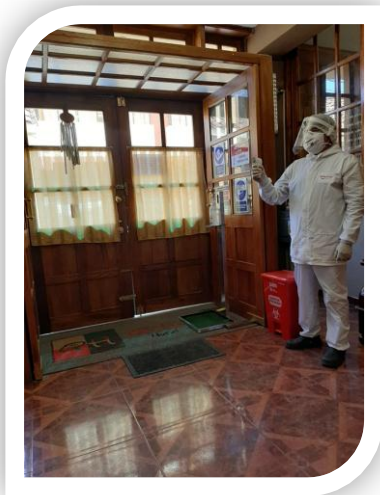
1.- Introducción.

El presente documento es una guía para cuidar y ayudar a nuestros colaboradores en la realización de sus labores diarias, lo cual permitirá una mejor atención a nuestros huéspedes, proveedores y personas ajenas que nos visiten. El mismo está sujeto a constante revisión, modificación y mejoras según sean necesarias, basado en los constantes cambios que puedan darse en la coyuntura que atravesamos.

2.- Durante el ingreso a Qelqatani Hotel.

2.1.- Para los huéspedes.

- Contamos con pediluvios en los accesos con los que cuenta el hotel, mismos que tienen una concentración adecuada de amonio cuaternario de 5ta generación, donde deberán pisar unos segundos para luego pasar a un tapete de secado.



- Contamos con alcohol en gel para libre uso en recepción y áreas comunes del hotel.

- Las recepcionistas usarán guantes descartables cuando tengan que realizar check in o la manipulación de documentos de identidad y maletas de los huéspedes.

- Los botones realizarán la desinfección de maletas, incluyendo manijas y ruedas, rociándolas con amonio cuaternario de 5ta generación.

- Los botones y/o las recepciones medirán la temperatura de cada huésped. Comunicaran al administrador del hotel los casos de fiebre

(38°C a más), el mismo que comunicará de ello a las autoridades correspondientes, realizará las coordinaciones del caso y le informará al huésped que debe permanecer en su habitación para cumplir con la cuarentena correspondiente.

- En este proceso se preguntará al huésped si presenta dolor de garganta, malestar general, tos u otro síntoma. De ser así se procederá a indicar que debe pasar la cuarentena en su habitación, avisando a las autoridades correspondientes.

- Se pedirá a los huéspedes que guardan la distancia mínima de 1 metro y medio.

- Todos los huéspedes podrán visualizar la señalización y las acciones que se están tomando como empresa para la prevención de COVID-19.



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

- Una vez terminado el protocolo de check in, la recepcionista deberá limpiar las superficies y objetos utilizados por el huésped con amonio cuaternario de 5ta generación o alcohol al 70%.

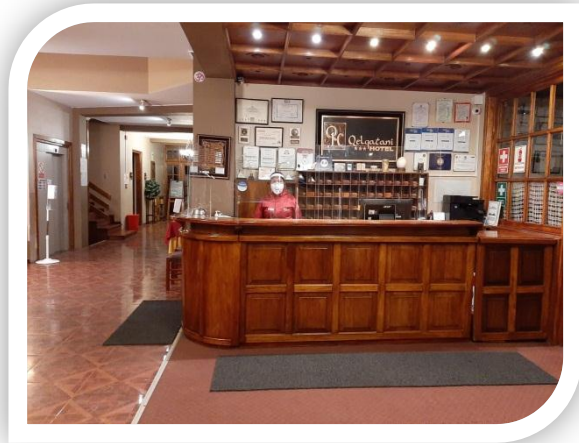
2.2.- Para los colaboradores, proveedores y personas ajenas.

- Se les medirá la temperatura al ingresar al hotel, en caso tengan fiebre (38°C a más) se comunicará al administrador del hotel.
- Si un colaborador presenta fiebre, se le pedirá que regrese a su domicilio y que se mantenga en contacto para coordinar la visita de un médico que le brinde las indicaciones correspondientes.
- Ningún proveedor o persona ajena con temperatura igual o mayor a 38°C podrá permanecer en las instalaciones del hotel.

3.- Durante la estadía.

3.1.- En general.

- Se realizará la desinfección de áreas comunes con guantes, mascarilla, lentes o protector facial y cofia, usando MULTIC QUAT de Ecolimprex o similares. Este proceso de desinfección de áreas públicas se realiza varias veces al día y con mayor énfasis en perillas de puertas, botoneras, pasamanos, ascensor, mesas de restaurante, control remoto de televisor y teléfonos.
- Mientras dure el periodo de emergencia, se reducirá el aforo en las áreas comunes de todo el hotel al 50% de lo establecido o lo que determine la norma.
- Asimismo, se reducirá el aforo del ascensor a 1 persona y se recomendará el uso de escaleras.
- Se cubrirán los botones del ascensor para evitar su contaminación y facilitar su limpieza.



3.2.- En la habitación.

- Se eliminará toda la papelería (folletos, manuales del hotel, guías de canales, propagandas diversas, etc.) así como adornos o decoración innecesaria.
- No se colocarán frazadas ni almohadas adicionales en el closet.
- Se forrará el control remoto del televisor para evitar su contaminación y facilitar su limpieza.

d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

3.3.- Para los huéspedes.

- Se recordará a los huéspedes que deben utilizar su mascarilla de manera obligatoria y deberán seguir los protocolos del huésped en la habitación.

3.4.- Para los colaboradores.

- Todos los colaboradores que laboran dentro del hotel permanecerán con mascarillas de tela, quirúrgicas descartables y/o KN95 a fin de disminuir al máximo el contagio del virus. Las mascarillas serán entregadas y utilizadas por el periodo permitido según cada tipo de mascarilla, siendo luego desechadas.



- Para mantener y hacer uso correcto de las mascarillas durante todos los días de trabajo, se hará entrega de varios juegos de mascarillas, para que siempre cuenten con una mascarilla nueva, reutilizable o debidamente lavada.

- Las mascarillas también serán usadas por nuestros colaboradores para sus periodos de traslado a sus domicilios, a fin de reducir el riesgo de contagio en espacios de alto tránsito y evitando la transmisión comunitaria.

- Se realizarán comunicaciones internas permanentemente, referentes a los métodos de protección que debe seguir el personal.
- Se reforzará con la señalética correspondiente, las medidas de protección y prevención que deben tomarse en cuenta según sus puestos de trabajo.
- También se hará entrega de protectores faciales y/o lentes de protección para ser utilizados cuando la ocasión lo amerite (limpieza de habitaciones, atención de restaurante cuando sea permitido, etc.)

3.5.- Requerimiento de asistencia médica.

Huéspedes regulares:

- Al recibir la comunicación de un huésped con sintomatología (caso sospechoso), o de existir algún huésped con evidente mal estado de salud, el gerente o administrador del hotel deberá comunicarse con el huésped y le preguntará referente a su sintomatología.
- Esta información deber ser comunicada de manera inmediata al servicio de medicina externa con la que contamos y de tratarse de un caso sospechoso de coronavirus, guardar la calma, mantener al huésped aislado y seguir los protocolos dispuestos por el ministerio de salud, recomendando al huésped

d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

llamar al número 113 o 107 “alerta MINSA EPIDEMIOLOGIA” o mediante el aplicativo móvil del gobierno “Perú en tus manos”. Mientras el MINSA se apersona al hotel, el huésped debe estar aislado en su habitación y si estuviera acompañado debe permanecer con el huésped o los demás huéspedes que estuvieran compartiendo la habitación. En caso el huésped o su(s) acompañante(s) hayan utilizado el ascensor, éste deberá ser bloqueado y desinfectado utilizando el equipo de protección personal necesario para la situación.

- En caso el huésped pertenezca a una empresa privada o estatal, que tomó el servicio de alojamiento, debe ser la empresa quien contacte a un médico particular para la atención del huésped.
- Si se trata de un huésped con seguro médico particular, la atención deberá ser reportada a su compañía de seguros, a quienes se le solicitará la asistencia médica.
- De solicitar un huésped asistencia médica para atenciones diferentes de cuadros respiratorios, se solicitará el servicio a empresas locales de asistencia médica, siendo el huésped quien asuma el costo de la atención.

Huésped en cuarentena:

- En caso el huésped requiera asistencia médica, comunicar a nuestro servicio de medicina externa para coordinar con su empresa y/o seguro, según corresponda.
- En caso se requiera la toma de pruebas serológicos o moleculares, éstas serán tomadas en un área especial acondicionada para tal fin, teniendo los huéspedes que acercarse de uno en uno y permaneciendo en su habitación hasta ser llamado.
- En caso el huésped tenga seguro privado la asistencia médica podrá ser reportada a su seguro para que se brinden las atenciones requeridas.

3.6.- Procedimiento para la limpieza de habitaciones.

- Todos los colaboradores de housekeeping usarán equipos de protección personal (cofia, lentes o protector facial, mascarilla de tela, quirúrgica descartables y/o KN95, guantes de nitrilo o latex, uniforme protector y zapatos antideslizantes), durante todo el proceso de limpieza de las habitaciones.

- Una vez realizado el check out, la habitación será esterilizada durante 30 minutos mediante el uso de lámparas UVC y Ozono, previo a la desinfección con MULTIC QUAT de Ecolimpres y limpieza con otros productos de apoyo de ser necesario. Luego, la habitación será nuevamente esterilizada durante 30 minutos mediante el uso de lámparas UVC y Ozono, quedando lista para poder ser utilizada por otro(s) huésped(es).



d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

- Huéspedes en cuarentena:

- Antes de realizar la limpieza, el encargado de housekeeping se comunicará con recepción, quien avisará al huésped para que autorice el acceso a su habitación para realizar la limpieza en caso lo desee.



- La frecuencia de limpieza a la habitación y el baño se realizará de acuerdo a lo pactado con la empresa, institución o el huésped, usando el equipo de protección personal necesario para dichas labores.

- Mientras el encargado de housekeeping realiza la limpieza, el huésped debe permanecer sentado en la silla de la mesa en habitación, con su mascarilla colocada.

- El cambio de la ropa de cama se realizara dejando las sábanas y toallas limpias en una bolsa plástica encima del colchón, el mismo huésped procederá a realizar el tendido de cama, con la finalidad de mantener la bioseguridad.

- La limpieza de todas las superficies se realizará con MULTIC QUAT de Ecolimprex.

- Una vez realizado el check out, se procederá a la esterilización bajo la misma modalidad descrita anteriormente, de ser el huésped un caso de COVID-19 positivo, la esterilización, desinfección y limpieza se realizará durante 2 días, culminando con el tendido de cama el tercer día.

- Los colaboradores que realicen la limpieza de la habitación de huéspedes COVID-19 positivos estarán en permanente vigilancia y control.

3.7.- Proceso de lavandería.

- Huéspedes de empresas privadas, instituciones públicas o particulares; COVID-19 negativo:

- El proceso de lavandería se realiza con normalidad.

- Huéspedes casos sospechosos o confirmados de COVID-19 positivo:

- Se enviará, la ropa cama y/u otros que hubiera para lavandería, en una bolsa negra debidamente rotulada con el número de habitación, nombre

d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

del huésped, fecha en la cual se retiró la ropa de cama y/u otros, asimismo, se colocará en la bolsa negra la palabra en mayúsculas COVID-19 POSITIVO.

- Se dará un tratamiento diferente a la ropa, debiendo pasar por los cuidados sanitarios correspondientes para el caso.

3.8.- Proceso de alimentación.

- Requerimientos generales:

- Mientras dure el estado de emergencia no atenderemos nuestro bar-cafetería.
- Cuando la ley permita el acceso y uso de restaurante, los mozos pedirán a los huéspedes que realicen el procedimiento de desinfección: limpieza de manos con alcohol en gel y de calzado en el pediluvio.
- El personal de restaurante deberá usar lentes o protector facial, mascarillas de tela, quirúrgicas descartables o KN95.
- Se tomará la temperatura a todos los que ingresen al restaurante.
- Se suspenderá el servicio de desayuno buffet en restaurante mientras dure el estado de emergencia y se atenderá desayuno tipo americano, el cual será atendido a la habitación (room service) o en mesa si es permitido por la norma.
- Durante el tiempo que dure el estado de emergencia, queda prohibido el acceso de personas ajenas a nuestro hotel que deseen utilizar los servicios de restaurante o bar cafetería.
- Cuando culmine formalmente el estado de emergencia, atenderemos restaurante al 50% de su capacidad o lo que determine la norma, considerando una distancia mínima de metro y medio entre las mesas.
- Se retirará el montaje de las mesas.
- El montaje se realizará en función al ingreso de los huéspedes al restaurante y sólo en caso haya una afluencia de huéspedes asegurada (reserva) se procederá con el montaje de manera anticipada.
- Se retirarán las cartas de restaurante e implementaremos una carta digital para que el huésped elija las opciones de alimentación.



d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com



Qelqatani

Hotel 

- Se tendrá especial cuidado en la manipulación y manejo de alimentos y bebidas para evitar el contagio del COVID-19.
- El lavado de manos de todo el equipo de Alimentos y Bebidas deberá realizarse cada 20 minutos con agua y jabón, con la finalidad de reducir el contagio y contaminación.
- Se transportará platos utilizando campanas o stretch film para cubrir los alimentos.

- Huésped particular:

- Mientras dure el periodo de emergencia, la alimentación de los huéspedes debe ser a la habitación (room service) y en mesa si la norma lo permite.
- El menaje utilizado será de cerámica o porcelana, bajo estándares regulares de servicio a la habitación (room service), asimismo, se utilizará vajilla cerámica o de porcelana en mesa si la norma lo permite.



- Una vez terminado el periodo de emergencia, el huésped podrá hacer uso del restaurante considerando el aforo permitido.

- En caso tengamos requerimientos a la habitación (room service), el servicio será cargado a la habitación y el área de recepción realizará la gestión de cobranza correspondiente.

- Para el cobro, recepción enviará el link respectivo al correo electrónico o whatsapp del huésped de acuerdo al importe

pendiente de pago, así evitaremos contacto y/o exposición.

- En caso debamos utilizar el POS regular o el POS inalámbrico o recoger el dinero en efectivo, se realizará la desinfección de aquella tarjeta de crédito o débito que no cuente con la opción “sin contacto” así como de los billetes y monedas en caso corresponda.

- Huésped caso sospechoso o caso confirmado de COVID-19:

- Se brindará alimentación mediante el servicio a la habitación (room service) en menaje biodegradable.
- La persona encargada de llevar la bandeja deberá contar con lentes o protector facial, guantes, mascarilla y dejarlo sobre un maletero o banquito fuera de la habitación. El huésped procederá a abrir la puerta e ingresará los alimentos a la habitación.



Qelqatani
Hotel ✨ ✨ ✨

3.9.- Proceso de mantenimiento.

- En caso se necesite realizar el mantenimiento de la habitación de algún huésped considerado caso sospechoso o caso confirmado, se procederá a ingresar usando el equipo de protección completo para dicha situación.
- Para los casos de huéspedes negativos que sean particulares o de empresa, el ingreso a la habitación será con guantes de latex, mascarilla de tela, quirúrgica o KN95 y lentes o protector facial.

4.- Durante el check out.

4.1.- Huéspedes no positivos:

- El procedimiento se realizará de manera regular, teniendo siempre en cuenta los cuidados de higiene correspondientes.

4.2.- Huéspedes positivos:

- Los huéspedes deberán esperar su traslado a un centro especializado.

5.- Colaborador con síntomas.

- Las medidas a tomar en cuenta ante la presencia de un colaborador con sintomatología COVID-19 o con resultado positivo son:
 - o Para los casos sospechosos, el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicará la Ficha epidemiológica COVID-19, coordinará la Prueba Serológica o Molecular COVID-19, identificará a los contactos en domicilio y comunicará a la autoridad de salud correspondiente.
 - o Para resultados positivos, el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo tomará nota de los posibles contactos que haya tenido el colaborador con huéspedes, colaboradores, proveedores y personas ajenas al hotel, durante su turno de trabajo los 14 días previos.
 - o Todos los contactos directos permanecerán en cuarentena en su domicilio y cada caso será analizado puntualmente. Además, pasarán a cuarentena los colaboradores que estuvieron en la misma área de trabajo. El tiempo de aislamiento será de 7 a 14 días desde el conocimiento de los resultados y antes del alta se deberá proceder a una nueva prueba rápida o alta de nuestro servicio de medicina externa.



d: Jr. Tarapacá 355, Puno - Perú | **t:** (51-51) 366172 / 364470 | **f:** (51-51) 351470
e: hotel@qelqatani.com | **w:** qelqatani.com