

**PROTOCOLLO
GENTEEL HOME**

COVID-19

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de *Check-in*

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

La pandemia que estamos sufriendo por la expansión del virus COVID-19 ha llevado a que las empresas e instituciones tomemos medidas necesarias para realizar un **servicio seguro, adecuado y conforme a las exigencias que el momento exige y que el cliente demanda en pro de su seguridad.**

En el ámbito del sector viajes este tipo de protocolos son absolutamente necesarios, pues al extremar las precauciones estaremos velando por nuestra seguridad, por la de quien viaja con nosotros y por la de las personas que nos atienden durante nuestra estancia en destino.

Genteel Hôme es consciente de la extraordinaria situación que estamos viviendo, y por ello ha reorganizado los protocolos de limpieza de sus inmuebles, adecuándolos a las circunstancias actuales y extremando la precaución para que cada rincón de cada apartamento esté perfectamente limpio y desinfectado, siguiendo los **consejos, recomendaciones y productos oficiales que recomienda el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España.**

Por otra parte, Genteel Hôme está preocupado también por la seguridad de los empleados que trabajan en la compañía en especial por aquellos que deben realizar el proceso de bienvenida o *check-in* e igualmente por los que deben realizar tareas de mantenimiento y limpieza en los apartamentos.

Por todo ello, **se han especificado una serie de normas o pautas que regulan los procesos de *check-in*, limpieza y mantenimiento** de cara a preservar la seguridad y garantizar el buen desarrollo de las tareas de los trabajadores que realizan estas actividades.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de Check-in

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

Los encargados de la limpieza de cada inmueble usarán material de protección consistente en:

- › Mascarilla.
- › Guantes.

De esta forma mientras se estén realizando las tareas de limpieza, tanto la persona que las realiza como las superficies que se limpian estarán completamente seguras y aisladas ambas.

La persona que lleva a cabo la labor de limpieza y desinfección usará lejía y otros productos virucidas recomendados por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España. Especialmente se usará un producto denominado Procsan Sanitas, avalado por el Ministerio y con eficacia probada como virucida. El virucida se usa mezclando 20 ml del producto en 980 ml de agua, dejando actuar el producto durante 5 minutos en la superficie, y aclarando posteriormente.

Esta labor se realiza con especial cuidado en las siguientes superficies:

- › Pomos y manecillas de ventanas, cajones y armarios.
- › Barandillas y pasamanos.
- › Interruptores, botones y pulsadores.
- › Telefonillo.
- › Mandos a distancia.
- › Superficies que se tocan de electrodomésticos, mesas, sillas, y otros muebles.
- › Utensilios de cocina.
- › Llaves del apartamento.

Por otra parte, se realizará limpieza con especial cuidado y atención a muchos elementos de los inmuebles tales como:

- › Ventiladores y lámparas colgantes.
- › Botones del termostato.
- › Secadores de pelo.
- › Pasamanos.
- › Planchas y tablas de planchar.
- › Cubos de la basura y de reciclaje.
- › Alfombras.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de Check-in

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

COCINA:

- › Fregaderos.
- › Pomos y tiradores de los armarios.
- › Electrodomésticos: horno, tostadora, olla a presión, cafetera, etc.
- › Condimentos: aceite, salero y pimentero, especias y recipientes de uso habitual, etc.
- › Menaje que no se pueda meter en el lavavajillas: boles de cerámica, utensilios de plástico para los niños, etc.
- › Sillas de respaldo rígido.

BAÑO:

- › Lavabos.
- › Retretes.
- › Mandos de los grifos.
- › Duchas y bañeras.
- › Cortinas de ducha y mamparas.
- › Champú, acondicionador, gel y dispensadores de jabón.

DORMITORIO:

- › Perchas y rejillas portaequipajes.
- › Mesillas de noche.

ELECTRODOMÉSTICOS DE LIMPIEZA:

- › Lavavajillas.
- › Aspiradoras.
- › Lavadoras.

ARTÍCULOS INFANTILES:

- › Cunas.
- › Tronas.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de Check-in

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

Además, el personal encargado de la limpieza ventilará todas las estancias del inmueble durante el proceso de limpieza y siempre durante 2 horas, lo cual excede con creces las propias recomendaciones del Ministerio de Sanidad. También, durante esa limpieza, el personal de mantenimiento acudirá para realizar la limpieza de los filtros de los aires acondicionados / calefacción y rejillas de ventilación.

Por otra parte, toda la ropa de cama y toallas habrá sido lavada previamente a una temperatura superior a los 60 grados centígrados, garantizando su perfectamente higienización y desinfección. El personal del departamento de limpieza colocará esta ropa una vez haya finalizado la limpieza y desinfección del apartamento.

Tras la realización de cada limpieza, el personal encargado, tirará todos los productos desechables usados, así como la mascarilla y los guantes. La ropa sucia se introduce en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza.

Se realizará un repaso de la limpieza del apartamento el mismo día de la llegada de los huéspedes si hubieran pasado más de 48 horas desde la limpieza del mismo.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de Check-in

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

La recepción de los huéspedes es uno de los momentos más importantes del viaje y de la estancia, pues además de la presentación del apartamento a los huéspedes, es cuando se explica el funcionamiento de todos los elementos del inmueble y se dan las instrucciones necesarias para pasar la estancia en la ciudad, así como las recomendaciones culturales, de ocio, etc.

Sabedores de la importancia del *check-in* personal, en Genteel Home no planteamos en ningún momento cambiarlo por el *check-in* automático o de dispositivos, pues entendemos que supondría una merma importante en la calidad del servicio y de lo que espera el cliente recibir a su llegada en uno de nuestros apartamentos.

Por otra parte, estamos seguros de que puede realizarse un *check-in* presencial de calidad, de forma totalmente segura. Sin embargo, esto ha conllevado a GH a preparar un proceso especial de *check-in* con una serie de pautas para garantizar la seguridad en todo momento de huéspedes y recepcionistas:

- › La persona que realiza el *check-in* irá siempre **equipado con mascarilla**.
- › La persona que realiza el *check-in* guardará siempre una **distancia de seguridad** con los huéspedes, de al menos 2 metros de distancia.
- › La persona que realiza el *check-in* explicará siempre a los huéspedes igualmente las **normas y recomendaciones dadas por las instituciones sanitarias** en materia de relaciones sociales, sobre todo para realizar actividades al aire libre, visita de monumentos o espacios cerrados, restaurantes, bares, etc.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de *Check-in*

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

Las labores de mantenimiento serán igualmente llevadas a cabo por profesionales de la empresa, los cuales usarán siempre material de protección y especialmente material de **desinfección de todos aquellos elementos que manipulan y reparan**.

Se evitará en todo momento que el personal encargado del mantenimiento esté en contacto con los huéspedes u otros empleados de la empresa, y en caso de que no hubiera más remedio **se guardará siempre una distancia de seguridad de 2 m de distancia**. Además, el personal de limpieza acudirá al apartamento una vez hayan finalizado los trabajos requeridos al departamento de mantenimiento.

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de Check-in

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

Durante la estancia en el apartamento/casa es inevitable que realicen actividades en el exterior tales como visitar la ciudad, recorrer calles, tiendas, bares, e ir al supermercado. En todos estos casos debemos mantenerles informados acerca de las **recomendaciones del propio Ministerio de Sanidad:**

- › Procurar **usar guantes**.
- › **Evitar tocarse los ojos, boca o nariz**.
- › Mantener siempre una **distancia de seguridad** de entre 1 y 2 metros con otras personas.
- › Al llegar al apartamento **lavarse las manos** con jabón abundante y **dejar en la puerta aquellos objetos que hemos tocado en el exterior**, tales como móviles, carteras, etc.
- › **Limpiar bien los objetos que hayamos traído del exterior** usando pañuelos desechables y la solución hidroalcohólica proporcionada.
- › Evite ir a lugares llenos de gente.
- › Asegúrese de que usted y las personas que lo rodean sigan una buena higiene respiratoria. Esto significa cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando tose o estornuda. Luego deseche el pañuelo usado inmediatamente y lávese las manos.
- › Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, busque atención médica, pero llame por teléfono* con anticipación si es posible y siga las instrucciones de su autoridad de salud local
- › Manténgase actualizado sobre la información más reciente de fuentes confiables, como la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales.

***Teléfonos de atención sanitaria COVID-19 en Andalucía:**

900 400 061 | 955 545 060

Introducción

Desinfección de inmuebles/ Protocolos de limpieza

Proceso de *Check-in*

Mantenimiento

Recomendaciones para huéspedes

Recursos humanos y medios materiales

Genteel Hôme tiene externalizada la Prevención de Riesgos Laborales, con un contrato con la empresa Antea Prevención SL., la cual facilita un **protocolo de actuación frente al Coronavirus (SARS-CoV-2)** en empresas a seguir por los trabajadores, habiendo sido entregado a todos el 13 de abril de 2020 y siendo actualizado periódicamente.

Dicho documento firmado por los trabajadores, se adjunta como ANEXO I del Plan de Contingencia – Genteel Hôme.