



# COVID-19 / PROTOCOLOS / ADAPTANDO EL DISEÑO

Obligación u oportunidad



Victor Droguett G./ Arquitecto Fundador + CEO en Grupo G100 / Casa100



# Introducción

Históricamente las ciudades se han levantado en defensa de algunas amenazas. Durante siglos hemos estado diseñando para protegernos del clima, de las guerras y de las pandemias (entre otras).

Grandes arquitectos proyectaron edificios en defensa de enfermedades como las tuberculosis y el cólera. Donde aparecen conceptos como facilitar el ingreso de la luz solar con grandes ventanales, viviendas elevadas para alejarse de la humedad o muebles sin esquinas para no acumular polvo, diseños minimalistas, edificios blancos, etc.

Es ahora que volvemos a planificar y volvemos a reinventarnos en defensa de otra pandemia, y, debemos tener la energía suficiente para sentirnos seguros, recuperar la confianza y volver a abrir las puertas.



sanatorio paimo aa



# ¿Qué temas abordaremos?



## ¿Qué son los protocolos?

- Definición / Objetivos / los existentes / los esperados



## Consejos de implementación y diseño

- La ruta crítica COVID-19 / el interior y el exterior
- Restaurantes / Alojamientos



## Casos e ideas creativas





# ¿Qué son los protocolos?

*Podemos entender el significado de la palabra protocolo desde varios puntos de vista. Podemos definirlo como un reglamento, una técnica, una norma, una instrucción o una guía establecida por un grupo en particular.*

*En todos estos casos lo principal es recopilar, por ejemplo en un documento, una serie de conductas y acciones que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.*

**Por ahora, PROTOCOLO lo definiremos como una serie de instrucciones y recomendaciones para adaptar en nuestro negocio, que nos permitan reactivar la actividad.**



**Guía práctica**

Normas



Técnica



Reglas

Instrucción



Leyes



## Estos protocolos **NO** son :

- ▶ Un manual paso a paso detallado que calce con todos los establecimientos.
- ▶ Un sello, ya que **NO** son certificarles (por ejemplo, como una Norma ISO o un Sello Q).
- ▶ Una garantía por sí misma de que no habrá contagios. Esto dependerá de una responsabilidad colectiva e individual.
- ▶ Los destinos **FREE COVID** no existen.
- ▶ Una ley o una solución inalterable.
- ▶ Un manual de diseño.
- ▶ Un documento desarrollado por especialistas en pandemia, ya que ellos **NO** existen.



## Objetivos de los protocolos COVID-19

*“Orientar al sector para estar preparado para operar y recibir visitantes en el momento en que sea seguro hacerlo”.*

- ▶ Son una guía práctica para la apertura de los negocios (en su debido momento).
- ▶ Son una serie de medidas para minimizar el riesgo de transmisión de COVID-19.
- ▶ Dan opciones y alternativas que deben adaptarse a la realidad de cada empresa.





# ¿Cuáles son los protocolos COVID-19?

(publicados para turismo)



# Los protocolos que tenemos



**Protocolos para Restaurantes**



**Protocolos para Alojamientos**

**Publicados por:**

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Subsecretaría de Turismo

SERNATUR



# Los protocolos que esperamos

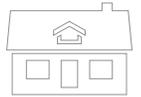
(de parte del MINSAL y los organismos públicos competentes en cada tema)

- Para parques
- Eventos
- Agencias de viaje
- Touroperadores
- Guías de turismo
- Camping
- Enoturismo
- Centros de montaña
- Museos
- Otros atractivos turísticos
- Plazas





## Protocolo para Alojamientos:



### A. Medidas de gestión:

1. Recomendaciones generales a los equipos de trabajo para la implementación de medidas:
  - Designar un Coordinador
  - Disponibilidad de recurso
  - Registro de acciones
  - Capacitaciones
  - Funciones
  - Información
  - Operativos
  - Comunicación
2. Gestión de la información:
  - Comunicar desde el principio
  - Transparencia en la entrega de la información
  - Respetar la preocupación de la población
  - Planificación
3. Medidas de difusión:
  - Medidas de autocuidado
  - Medidas de higiene en servicios higiénicos

### B. Medidas preventivas aplicables a todos los agentes del sector turismo:

#### 1. Medidas relativas al lugar:

- Respetto de las Entradas y Salidas
- Respetto de los Establecimientos
- Respetto de la Limpieza y Desinfección General
- Respetto de los Servicios Sanitarios
- Respetto de la Cocina

#### 2. Medidas relativas a trabajadores:

- Toma de T°
- Distribución de Turnos de trabajo
- Flexibilizar horarios
- Evaluar formas de traslados
- Realizar protocolo de de limpieza al ingreso al local
- Mantener estrictamente la higiene personal
- Uso de mascarillas en todo momento
- Uniforme limpio
- No salir del local
- Evitar aglomeraciones

#### 3. Medidas relativas a los turistas:

- Informar a los turistas de las prácticas y protocolos implementados
- Conocer los servicios de salud a los que puedan recurrir
- medir la temperatura de los turistas
- Procedencia de los turistas
- Activar protocolos en caso de síntomas

#### 4. Medidas relativas a proveedores:

- Toma de T°
- Asegurar que cumplan con medidas preventivas y estándares equivalentes
- Establecer un punto de ingreso para proveedores y horas de entregas escalonadas para evitar aforos



### **C. Medidas específicas para los alojamientos turísticos:**

#### **1. Servicio de recepción y acogida:**

- Aforo máximo y medidas de distanciamiento
- Lavado de manos con jabón o contar con alcohol o alcohol gel
- Desinfección permanente
- Evitar objetos manipulables
- Pago sin contacto
- Alfombras desinfectantes o pediluvios a la entrada
- Guantes desechables y/o toallitas desinfectantes
- Evitarse el servicio de valet parking.

#### **2. Servicio de cafetería/restaurante:**

- Por tipología del servicio
- Limpieza y desinfección de salones y lavavajillas

#### **3. Alojamiento:**

- Reducir objetos textiles (por ejemplo, alfombras o cojines) en la habitación, objetos de decoración y amenities.
- Papelera del baño con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas por bolsas selladas.
- Limpieza a la salida del cliente.
- Eliminar la papelera de la habitación

#### **4. Zonas de uso común:**

- Requisitos generales
- Gimnasios
- Ascensores
- Piscinas
- Actividades de animación.

### **D. Medidas para servicios de mantenimiento:**

- El personal debe protegerse con los mismos medios de protección del personal de aseo.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los elementos de protección personal y se lavará las manos.
- Solicitar al cliente uso de mascarilla mientras el personal de mantención se encuentre en la habitación.
- Evitar cualquier contacto físico

### **E. Protocolo de actuación ante huéspedes en cuarentena**

### **F. Procedimientos de limpieza en establecimientos con un caso confirmado**



## Protocolo para Restaurantes:



### A. Del Lugar:

1. Limpieza diaria y extra del local
2. Mecanismos de desinfección en entrada y salida
3. Restringir accesos
4. Promover reservas
5. Acceso independientes a proveedores
6. Ofertar en el exterior los servicios
7. Diseñar separaciones para esperas

### B. De la Cocina:

1. Áreas diferenciadas de trabajo con indicaciones en piso
2. Uso de mascarillas y lavado de manos constante
3. Prohibiciones de usar artículos ajenos a la cocina ( celular , etc.)
4. Procedimiento de desinfección de la vajilla (+80°)
5. Desinfectar diariamente los desagües y elementos grasos
6. Inspecciones de Higiene
7. Desinfectar diariamente refrigeradores

### C. Espacios Comunes:

1. Indicar claramente las recomendaciones de prevención en el lugar y web.
2. Ventilar frecuentemente
3. No recirculación mecánica el aire, Si la renovación del aire
4. Redistribución de mesas
5. Distanciamiento social
6. Barreras físicas para proteger alimentos ( buffet)
7. Barreras físicas en cajas
8. Marcar en el piso la distancia recomendada
9. Contar con la dotación máxima de utensilios y mantelería
10. No platos compartidos
11. No uso de servilleteros
12. No cartas de menú que sea manipulable
13. Uso de papel para manillas
14. Desinfectar diariamente el lugar
15. Eliminar áreas infantiles y juegos



#### **D. De los SSHH:**

1. Baños con todos los requerimientos simples de prevención.
2. Indicaciones de correcto lavado de manos
3. Desinfectar diariamente el lugar

#### **E. Desinfecciones :**

1. Desinfectar diariamente
2. Plan de limpieza y desinfección de todos los componentes del lugar
3. Lavar manteles, servilletas y ropa de trabajo a + 60°
4. En caja, lavar manos, limpiar el POS

#### **F. Trabajadores:**

1. Toma de T°
2. Distribución de Turnos de trabajo para evitar aglomeraciones.
3. Flexibilizar horarios
4. Evaluar formas de traslados
5. Realizar protocolo de de limpieza al ingreso al local
6. Mantener estrictamente la higiene personal
7. Uso de mascarillas en todo momento
8. Uniforme limpio
9. No salir del local
10. Evitar aglomeraciones

#### **G. Clientes:**

1. Medir la T°
2. Desinfección de manos
3. Guardar mascarillas
4. Limitar mesas
- 5.

#### **H. Proveedores:**

1. Medir la T° y revisión visual
2. Aplicar medidas preventivas en la interacción con empresas externas
3. Establecer un punto de ingreso en horas delimitadas



# Consejos de implementación y diseño

- La Ruta crítica COVID-19
- Restaurantes / Alojamientos



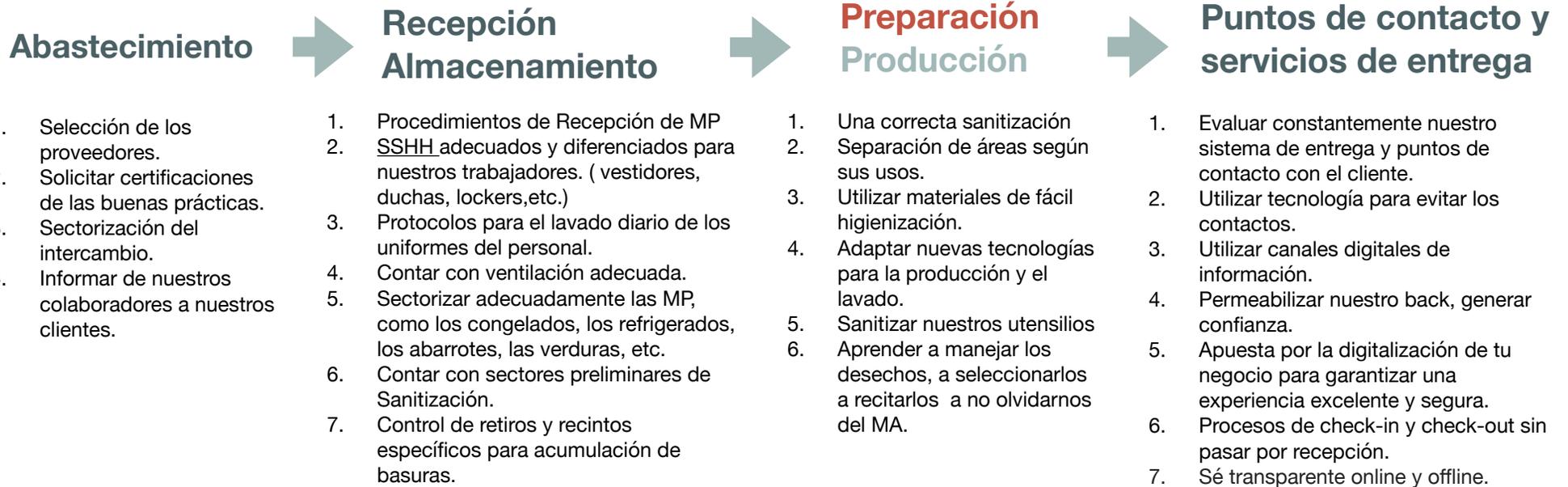
*El primer paso consiste en comprender y diferenciar los distintos actores que conforman nuestro negocio. Esto es con el único objetivo de focalizarnos en el análisis y revelar los principales puntos en el que debemos detenernos a mejorar nuestro servicio.*



*El segundo paso es hacer las cosas bien, hay muy buenas normativas sanitarias que nos ayudan en todo momento. El hacer las cosas bien genera Confianza.*



## La Ruta Crítica COVID-19





## La Ruta Crítica COVID-19



### Entrega del servicio “La experiencia”

1. **Desinfecta** todos los recintos.
2. Incorpora sistemas de **desinfección** al ingreso.
3. Haz sentir a nuestros **clientes seguros** para que confíen en tu negocio.
4. Hoy no es fácil confiar en algo que no vemos, **muestra** lo que haces para prevenir.
5. **Abre** tus comedores, utiliza las terrazas, utilicemos los espacios públicos.
6. **Reorganiza** los espacios y el mobiliario.
7. Mejora el sistema de la **iluminación**.
8. Implementan una correcta y periódica **ventilación**.
9. Utiliza **colores más claros** en tus muros.
10. Utiliza sistemas para una correcta **sanitización** de los materiales de retorno al sistema.
11. **Sanitiza el aire** de espacios cerrados.
12. Utiliza **pantallas o pizarras**, no información en papel (menú, ofertas, información turística, etc).
13. Vuelve a reinventar la **experiencia**.
14. Utiliza **superficies antibacteriales**.
15. **Evita accionamientos manuales**, pensar en sistemas de aperturas con codos, rodillas, etc.
16. Evalua utilizar **mamparas o separadores** entre mesas y espacios comunes.
17. **Retira** objetos decorativos que sean foco de infección.
18. **Minimaliza** tus espacios.



## ¿Y el cliente? Palabra clave: EMPATIZAR

*“Lo que al cliente le va a preocupar en la fase post pandemia será, lo mismo que nos preocuparía a nosotros si fuéramos ahora mismo a un lugar”.*



1. Evitaremos los lugares con mucho público.
2. El ingreso al recinto será la cara del servicio.
3. Buscaremos la percepción de un ambiente limpio y ventilado.
4. El contacto con la recepción será clave: sin contacto físico, pero también que me haga sentir una experiencia grata.
5. Miraré el distanciamiento social en cuanto al mobiliario (mesas, muebles, etc).
6. Estaré atento a la desinfección de utensilios, cubiertos, mesas, mantelería, camas, sábanas, baños, etc.
7. ¿El cliente cómo percibe esa desinfección?
8. Estaré atento a la higiene del personal.
9. ¿Dónde encuentro las medidas adoptadas por el hotel o restaurant en pro de la prevención?
10. ¿Cómo es la exposición de los espacios comunes?



# Consejos prácticos

- ▶ Apuesta por la **digitalización de tu negocio** para garantizar una experiencia excelente y segura.
- ▶ Procesos de reserva, de check-in y check-out sin pasar por recepción.
- ▶ Sé transparente online y offline.
- ▶ Ofrece las mejores condiciones en tu web.





# Consejos prácticos

- ▶ Sé flexible con tus clientes.
- ▶ Ten registros diarios tanto de tus trabajadores como de tus clientes.
- ▶ Analiza los datos para tomar decisiones acertadas.
- ▶ Rápida capacidad de respuesta.
- ▶ Entrega información de forma clara y eficiente: **la señalización es fundamental.**





# Consejos prácticos

- ▶ Apuesta por las personas.
- ▶ Verifica cómo se traslada cada trabajador y cada vez que sea posible, apoya en ese traslado.
- ▶ Haz una revisión periódica con tus trabajadores.
- ▶ Capacita y refuerza con charlas la importancia de prevenir riesgos.
- ▶ Controla la aplicación de protocolos.
- ▶ Verifica que no haya uso de relojes, celulares, joyas, audífonos, etc.





## Ideas creativas y diseño de confianza

No existen expertos en pandemia, ni recetas, ni diseños que sean universales y específicos.

Cada negocio tiene su valor propio e identidad, y es responsabilidad de cada uno entregar las respuestas necesarias para volver a abrir.

Tomemos esto como una nueva oportunidad para fortalecernos, para volver a sentirnos seguros, para volver a confiar, recuperar la experiencia turística y adaptarnos a este nuevo escenario.

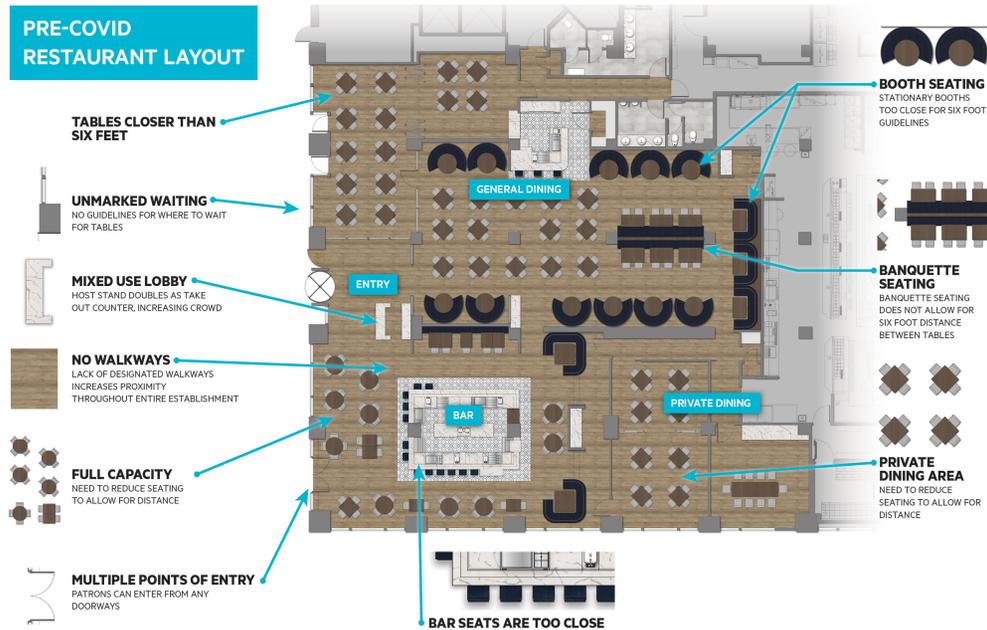


*“Tras la pandemia del Covid-19, los hoteles y restaurantes que triunfarán serán lugares «seguros» sin preocupaciones sobre salud y seguridad; auténticos oasis donde los clientes puedan relajarse y sentirse protegidos. «Por ejemplo hay que trabajar el interiorismo de confianza para adaptarlos a la nueva realidad.»*

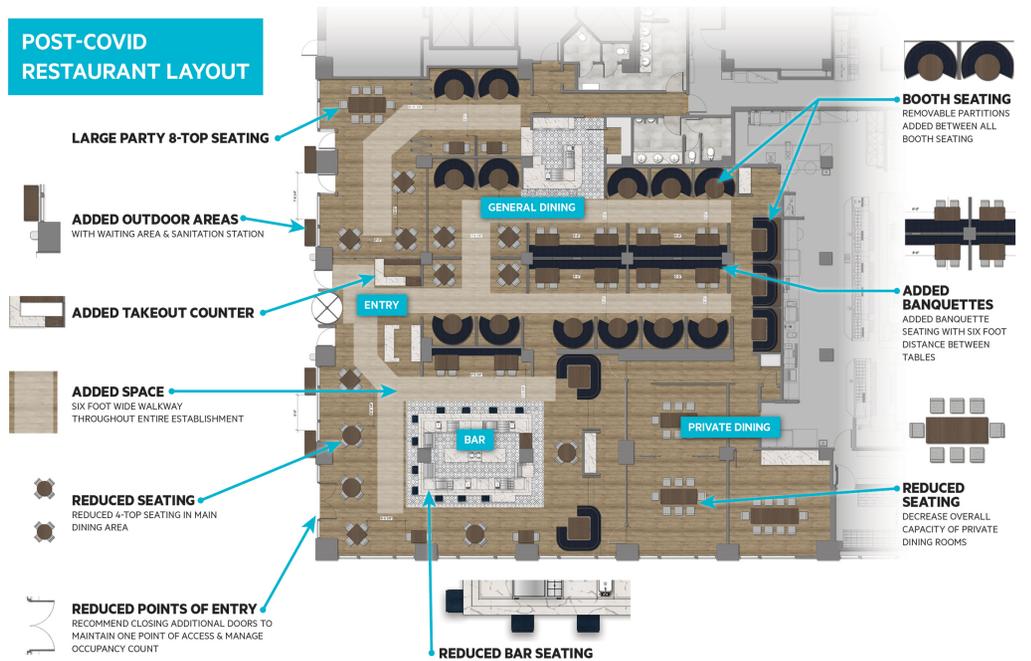
*(Hosteltur)*



## PRE-COVID RESTAURANT LAYOUT

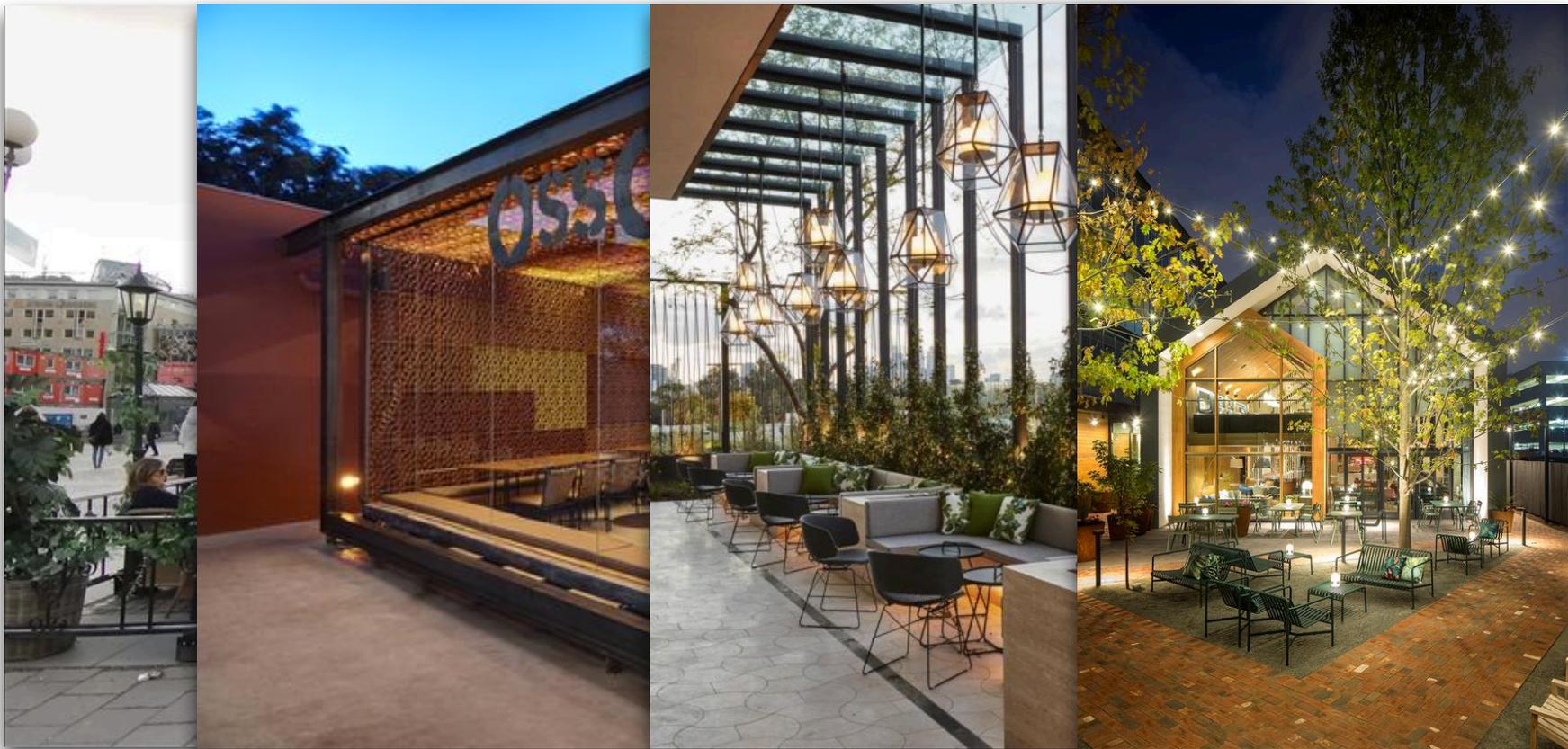


## POST-COVID RESTAURANT LAYOUT



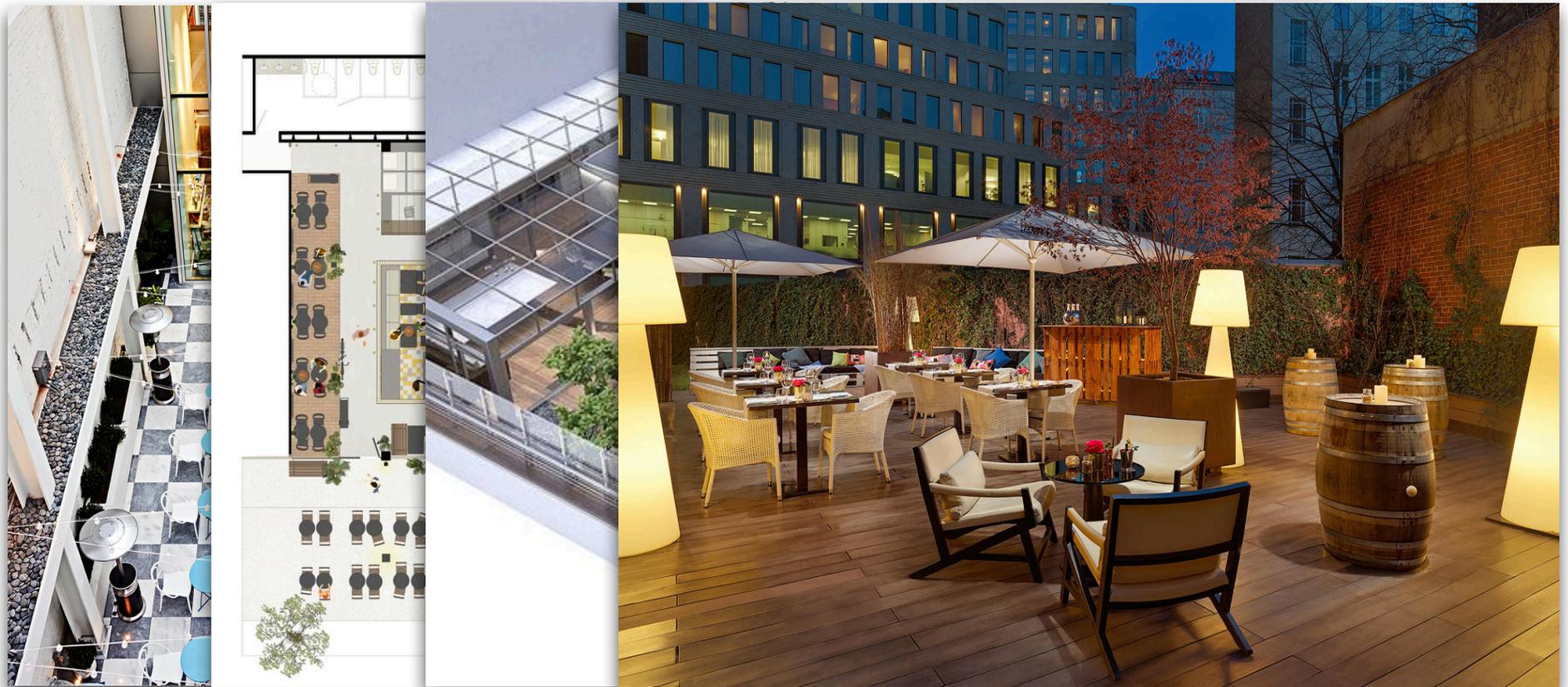


## Apodérate de los espacios exteriores



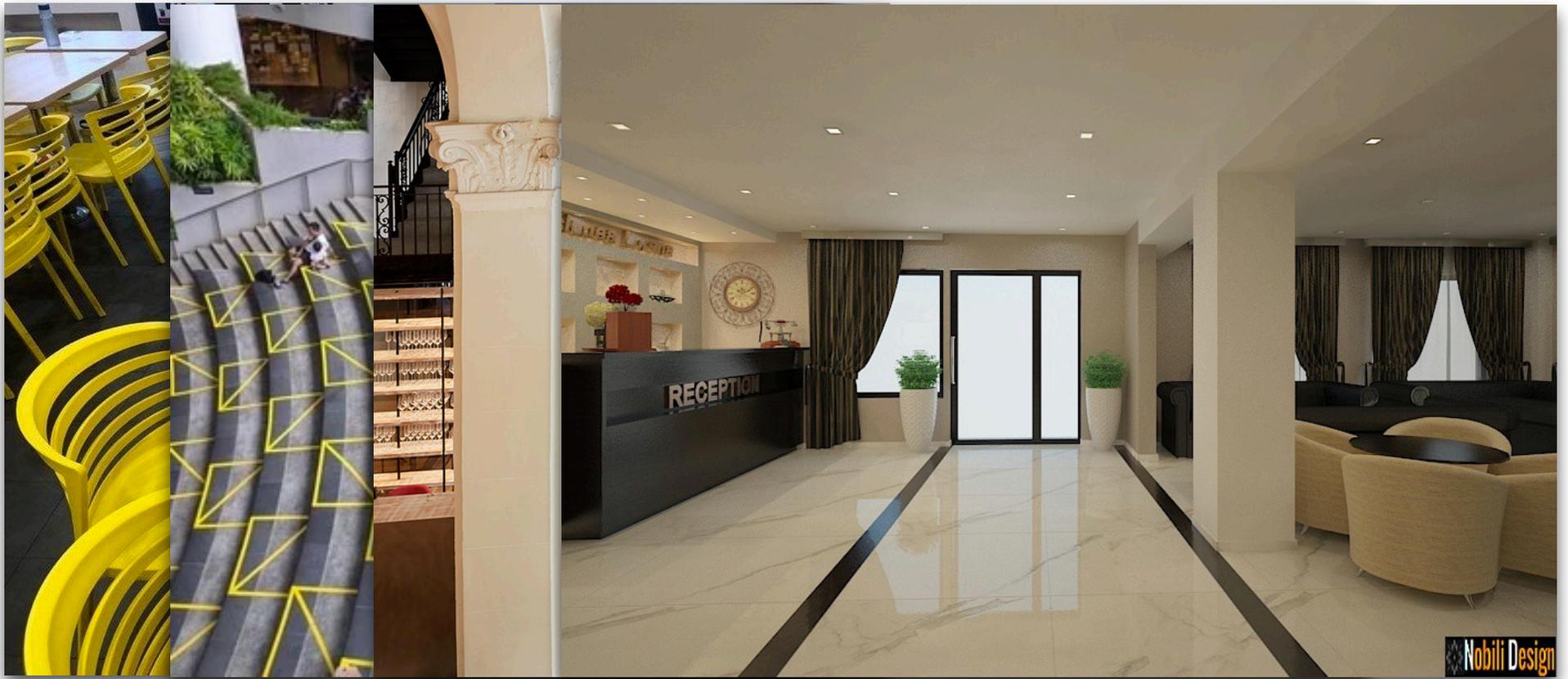


## Apodérate de los espacios exteriores





Marca y delimita el uso de espacios, pero con una mirada también de diseño





Marca el uso de espacios, pero con una mirada también de diseño



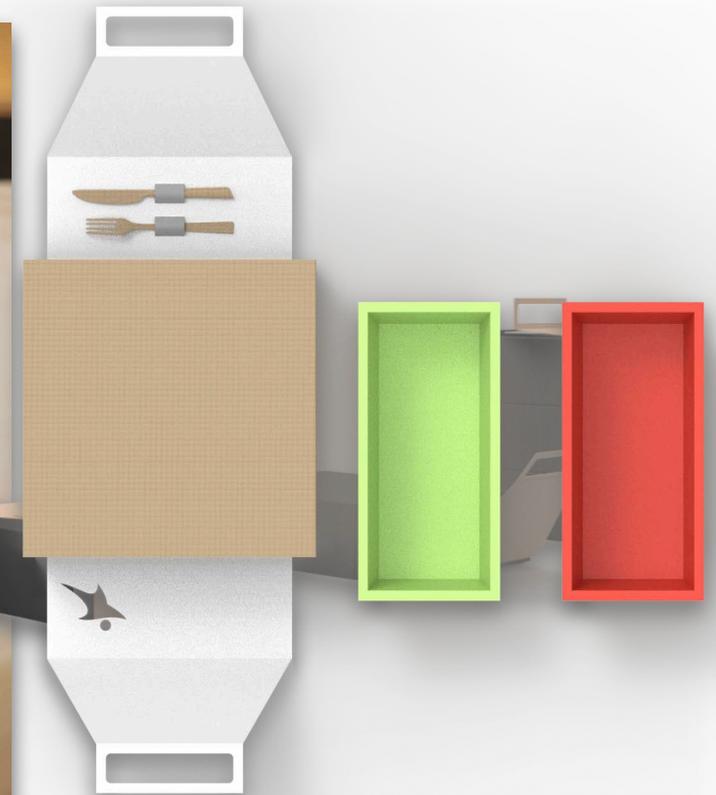


Hay soluciones que pueden ayudarte





Hay soluciones que pueden ayudarte





**Sobretudo, no olvides que tu cliente sigue siendo un **turista** que busca vivir una experiencia**

Un diseño de confianza debe integrar los sentidos de forma coherente

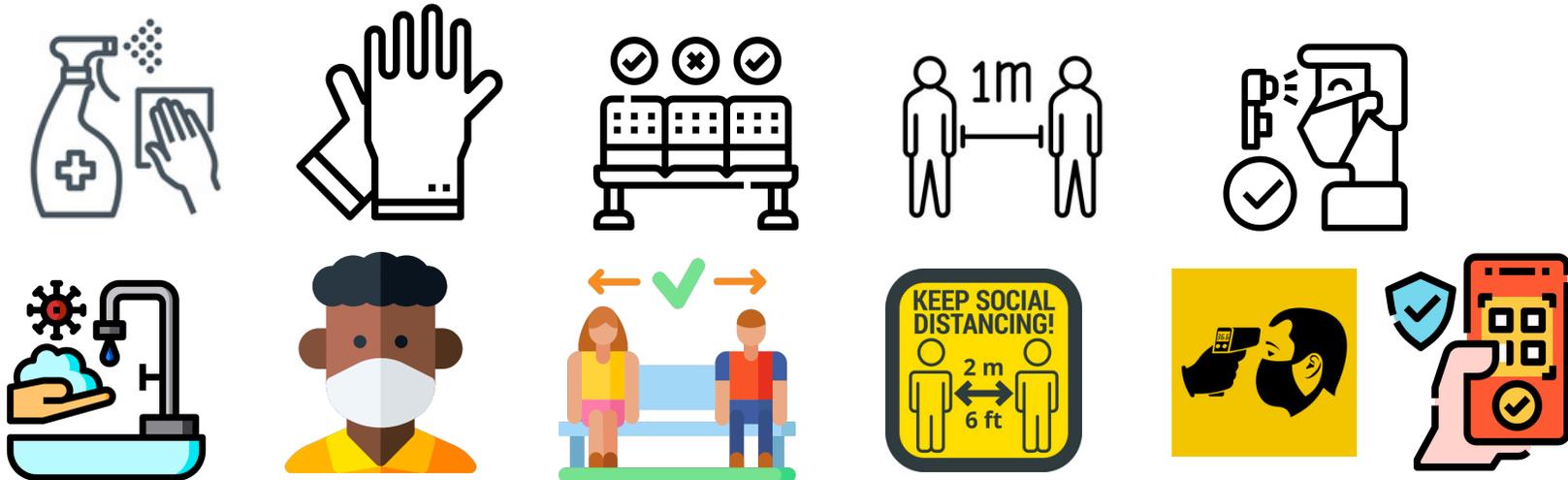


Intenta utilizar espacios luminosos, ventilados y claros, eliminando objetos decorativos





## Utiliza señales que orienten a las personas







## Víctor Droguett Guzmán

Grupo G°100 / Casa100  
victor@g100.cl / grupo@g100.cl

[www.grupog100.cl](http://www.grupog100.cl) / [www.casa100.cl](http://www.casa100.cl)

