

# PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19

## PROTOCOLO INTERNO

### 1. Antecedentes

En la situación actual, relacionada con COVID-19, Authentic Porto Apartments consideró necesario y fundamental desarrollar y aplicar un plan de contingencia, que minimice el riesgo de contagio, y permita que las actividades esenciales de la empresa funcionen correctamente.

Este documento, llamado plan de contingencia, define un conjunto de directrices y medidas que permiten la preparación y adecuación de la respuesta del empleador, centrándose en las cuestiones operativas a tratar, con el fin de proteger la salud de todos y asegurar la continuidad de la actividad.

#### 1.1 Qué es el coronavirus - COVID-19

Los coronavirus son una familia de virus que se sabe que causan enfermedades en los seres humanos. La infección puede ser similar a la gripe común o presentarse como una enfermedad más grave, a saber, neumonía.

##### 1.1.1 Transmisión de la infección

Se considera que COVID-19 puede transmitirse:

- Por gotas respiratorias (partículas de más de 5 micras);
- Por contacto directo con secreciones infecciosas;
- Por aerosoles en procedimientos que los producen (menos de 1 micra).

Se ha confirmado la transmisión de persona a persona y se cree que ocurre durante la exposición cercana a la persona con COVID-19, a través de la propagación de gotas respiratorias producidas cuando una persona infectada, tose, estornuda o habla, que puede ser inhalada o aterrizar en la boca, nariz u ojos de personas que están cerca y a través del contacto con la mano con una superficie u objeto con el nuevo coronavirus y luego el contacto con el oral, membranas mucosas nasales u oculares (boca, nariz u ojos).

#### 1.2 Síntomas principales

Los principales síntomas son similares a la gripe, por ejemplo:

- fiebre;
- tos;
- dificultad para respirar (dificultad para respirar);
- cansancio.

#### 1.3 Período de incubación y forma de manifestación

El período de incubación (hasta la aparición de los síntomas) es de entre 2 y 12 días, según la última información publicada por las Autoridades Sanitarias.

Como medida de precaución, la vigilancia activa de los contactos cercanos tiene lugar durante 14 días a partir de la fecha de la última exposición a un caso confirmado.

Las medidas preventivas en el marco del COVID-19 tienen en cuenta las rutas de transmisión directa (por aire y por contacto) y las rutas de transmisión indirecta (superficies/objetos contaminados).

## **2. Procedimientos de prevención**

- Lavado y desinfección, de acuerdo con este protocolo interno, de las superficies donde circulan empleados y clientes, garantizando el control y la prevención de infecciones y resistencia a los antimicrobianos.
- Limpieza, varias veces al día, superficies y objetos de uso común (incluyendo manijas de puertas, manijas de armarios, pasamanos, etc.).
- Se debe dar preferencia a la limpieza en húmedo, sobre la limpieza en seco y el uso de una aspiradora.
- La definición de cuidado específico para el cambio de ropa de cama y limpieza en las habitaciones, privilegiando dos intervalos separados y con la protección adecuada.
- La extracción de la ropa de cama y las toallas hechas sin sacudirlo o sacudirlo, rodar hacia afuera, sin tocar el cuerpo, colocándolo en las bolsas adecuadas y transportándola directamente al lugar de almacenamiento para su posterior elevación por la lavandería.
- Lavar por separado la máquina y a altas temperaturas de la ropa de cama / toallas (alrededor de 60oC).
- Todos los colchones y almohadas de cama tienen una cubierta impermeable que se cambia con cada reserva.
- Los sofás y otros elementos de tela se desinfectan con un spray desinfectante de tela.
- El cubo y la fregona del suelo son reutilizables, por lo que debe asegurarse de que este equipo se limpia y desinfecta al final de cada uso. El cubo y la fregona deben distinguirse por área. Por ejemplo: el cubo y la fregona utilizados en los baños no deben utilizarse en zonas de comedor o en otros espacios públicos.
- Para el suelo, el lavado debe realizarse con agua caliente y detergente común, seguido de desinfección con una solución de lejía diluida en agua.
- En las instalaciones sanitarias, el lavado debe realizarse preferentemente con un producto que contenga detergente y desinfectante en su composición, ya que es más fácil de aplicar y desinfectar.
- Asegúrese de que el gel desinfectante de manos de alcohol esté siempre disponible en la entrada del edificio y dentro de cada apartamento, así como dispensadores de gel y jabón en todos los baños.
- Para garantizar una correcta limpieza y desinfección, no aceptamos el registro de entrada antes de lo habitual ni el registro de salida después de lo habitual. Esto significa que los huéspedes deben abandonar el apartamento antes de las 11:00 del día de salida y solo podrán llegar después de las 3:00 p.m. del día de llegada.
- Asegurarse de que los huéspedes estén al tanto y tengan acceso a este Protocolo Interno, poniéndolo a disposición en nuestro sitio web en portugués, inglés y español, y que también se puede consultar a través del código QR.
- Proporcionar información sobre cómo cumplir con las precauciones básicas para la prevención y el control de infecciones en relación con el brote de coronavirus COVID-19 con señalización en la zona común de los apartamentos.

## **3. Empleados – Higiene personal**

1. De acuerdo con el protocolo, al entrar en las instalaciones, se requiere higiene de las manos con solución de gel de alcohol. A continuación, es necesario ponerse la máscara o visera durante el período de trabajo.

2. Higiene de las manos: lávese las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos o use desinfectante de manos que tenga al menos un 70% de alcohol, cubriendo todas las superficies de las manos y frotándolas hasta que estén secas.
3. Etiqueta respiratoria: toser o estornudar en el antebrazo flexado o usando un tejido, que luego debe ser desechado inmediatamente; Lávese siempre las manos después de toser o estornudar y después de soplar.
4. Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos.
5. Comportamiento social: Evite el contacto cercano, los apretones de manos, los besos, los trabajos compartidos, las reuniones cara a cara y el intercambio de objetos y utensilios.
6. Cumplir con el autocontrol diario: evaluación de la fiebre (medir la temperatura corporal dos veces al día y registrar el valor y la hora de medición), comprobación de tos o dificultad para respirar.
7. Los síntomas asociados con el virus deben comunicarse inmediatamente al nivel superior y a los compañeros de trabajo, y deben adoptarse las medidas necesarias de seguridad, limpieza y desinfección.
8. Cuando salga de las instalaciones, lávese bien las manos o lávese las manos con una solución de gel alcohólico.

### **3.1 Empleados de limpieza**

- Los empleados deben trabajar exclusivamente en la unidad asignada a ellos.
- Los empleados deben usar ropa exclusivamente para trabajar. No se debe llevar a casa. Esta ropa de trabajo sólo debe usarse durante un día.
- Siempre se deben usar guantes y máscaras desechables. Entre la preparación de la habitación, los guantes deben ser desinfectados. Al final del día, los guantes y máscaras deben colocarse en una bolsa cerrada y colocarse en la basura.
- La entrega y recogida de la lavandería a realizar debe realizarse sin contacto con el personal de lavandería.

### **3.2 Empleados de oficina principal**

- Los empleados deben trabajar preferentemente sobre una base de teletrabajo, siempre que sea posible
- El check-in debe hacerse en persona
- Control de limpieza, comprobación de apartamentos, control de stock se sigue realizando a diario

## **4. PLAN DE ACCIONES**

**4.1.** La empresa estableció la oficina en la 1a planta como una "Sala de Aislamiento" para evitar que otros empleados o clientes fueran expuestos. En el caso de un posible caso de infección en los huéspedes, deben limitarse a la "Sala de Aislamiento". En este lugar hay máscaras y guantes desechables, gel desinfectante, termómetro, contenedor de residuos autónomo, bolsas de residuos, un kit de alimentos de emergencia que incluye agua, sillas, mesa y baño completo.

**4.2.** El empleado que presenta criterios compatibles con la definición de un caso sospechoso o con signos y síntomas de COVID-19, informa al gerente (preferiblemente por teléfono) y, si se encuentra en el establecimiento, va a la "Sala de Aislamiento". Una vez dentro, póngase en contacto con la línea SNS 24 (808 24 24 24).

**4.3.** Si un huésped reporta síntoma de COVID-19 a cualquier empleado, debe remitir inmediatamente al huésped a la "Sala de Aislamiento", ponerse en contacto con la línea SNS 24 y ponerse en contacto con el gerente por teléfono. Debe permanecer fuera de la "Sala de Aislamiento" hasta que lo indique la Autoridad de Salud o el Gerente, sin permitir que nadie entre en ella.

**a) ¿Quién acompaña el caso sospechoso a la sala de aislamiento?**

En vista de la identificación de un posible caso, debe ser remitido inmediatamente a la "Sala de Aislamiento" y notificar al gerente. El empleado que hace la referencia debe prestar atención al uso de una máscara, guantes y gel desinfectante.

La persona que debe hacer la referencia debe ser el empleado que llevó a cabo la identificación.

**b) ¿Quién se pone en contacto con SNS24 (808242424)?**

Tú debes ser el colaborador.

**5. Conclusión**

El presente plan de contingencia puede actualizarse durante el período en cuestión.

Las medidas implementadas tienen como objetivo aislar a los grupos de trabajo, minimizando el riesgo de contagio, protegiendo a todos los empleados, clientes y la continuidad de las actividades de la empresa.

¡La misión de detener la propagación de esta epidemia es de todos!

*La dirección*

*1 de junio de 2020*

## **COVID-19: Información complementaria para los huéspedes**

Para la seguridad de los huéspedes, así como de todos nuestros empleados, lea atentamente esta información.

Si tiene alguna pregunta no dude en ponerse en contacto con nosotros.

### **Limpieza y desinfección**

- Para garantizar una correcta limpieza y desinfección, no aceptamos el registro de entrada antes de lo habitual ni el registro de salida después de lo habitual. Esto significa que tendrán que salir del apartamento hasta las 11:00 del día de salida y solo podrán llegar después de las 15:00 del día de entrada.
- Después del check-out, todas las ventanas se abrirán para la circulación de aire.
- Todas las superficies se limpian y desinfectan con productos a base de lejía o alcohol, prestando especial atención a áreas de toque frecuente como encimeras de cocina y baño, manijas de puertas, interruptores, controles de TV, llaves, etc.
- Todos nuestros colchones y almohadas de cama tienen una cubierta impermeable que se cambia con cada reserva.
- Todas las sábanas y toallas se lavan a altas temperaturas.
- Las almohadas decorativas, sofás y otros artículos de tela se desinfectan con un spray desinfectante adecuado para telas.

### **Preparación de su estancia**

- Le aconsejamos que compre un seguro de viaje para cubrir cualquier cancelación o interrupción de su estancia.
- Todos los huéspedes deben llevar una máscara. En Portugal, todos los lugares públicos cerrados requieren el uso de una máscara.
- Si algún huésped no tiene una máscara al hacer el registro de entrada, tendrá que comprar uno de nosotros. Disponemos de varios equipos de protección personal que podemos proporcionar según el precio indicado en el apartamento.
- Debido a que es necesario reportar todos los casos sospechosos a las autoridades, es obligatorio que tenga un teléfono de trabajo en Portugal. En caso de sospecha, tenemos un protocolo activo y estaremos aquí para ayudarle de cualquier manera posible.

### **Check-in**

- Continuaremos haciendo check-in en persona, con las adaptaciones necesarias.
- Por favor, indique su hora de llegada hasta el día anterior y manténganos informados en caso de que necesite cambiar la hora acordada.
- No se permiten apretones de manos ni otros cumplidos con contacto físico.
- Las normas de vivienda y el plan de contingencia COVID 19 se pueden consultar dentro de cada apartamento y a través del Código QR. Lea esta información detenidamente y póngase en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta.

### **En la propiedad**

- Todas nuestras propiedades tienen gel desinfectante de alcohol disponible en la entrada del edificio y dentro de cada apartamento, así como dispensadores de gel y jabón en todos los baños. Por favor, lávese bien las manos al entrar en el apartamento.

- Nuestras propiedades se limpian y desinfectan de acuerdo con las recomendaciones de Turismo de Portugal y de la Dirección General de Salud. Durante su estancia, mantenga el espacio limpio y seguro para usted y su familia.
- Si hay un problema que requiere ayuda de nosotros dentro de la propiedad, un miembro de nuestro equipo puede venir al apartamento, siempre con su permiso. Durante este período de estancia dentro del apartamento, todos (personal e invitados) deben usar una máscara.
- Considere dejar al menos 1 ventana abierta para la circulación de aire.
- Utilice espacios comunes solo para lo estrictamente necesario y siempre usando una máscara. Mantenga la distancia social.

### **Caso COVID sospechoso**

Si un huésped tiene cualquiera de estos síntomas:

- tos
- fiebre
- dificultad para respirar

1. Contáctenos inmediatamente:

i. Teléfono: +351 910 944 579 (Teléfono y WhatsApp)

ii. Correo electrónico: [info@nomadimpact.com](mailto:info@nomadimpact.com)

2. Comuníquese con la línea de salud 24 al 808242424. Este número sólo funciona a partir de un número portugués. Si no tiene un número portugués, póngase en contacto con nosotros para que podamos reenviar su llamada.

En caso de que tenga que permanecer en aislamiento, una extensión de su estancia puede ser posible sujeto a disponibilidad. Los gastos de esta extensión correrán a cargo del huésped.

### **Check-out**

- Recoger toda la basura (incluido el reciclable) y colocarla en los respectivos contenedores situados en la Rua de Ferreira Borges, junto al mercado Ferreira Borges.
- No deje los alimentos en el refrigerador o en el mostrador.
- A menos que llueva, deje las ventanas entreabiertas para la circulación de aire.
- Deje las llaves del apartamento en la mesa del comedor (nunca en la cerradura de la puerta) y cierre la puerta. Compruebe que la puerta está correctamente cerrada empujándola hacia fuera. Envíenos un mensaje indicando que ya ha salido del apartamento.

