

KER  
HOTELS

*Stay Safe in Ker*

Cuatro Hoteles, un Mismo Concepto.

**Cuidarte.**



## PROGRAMA: STAY SAFE IN KER

El Protocolo que detallamos a continuación aplica una vez que el Gobierno Nacional disponga la apertura de fronteras, libre circulación y apertura total de las instalaciones.



Al momento, la habilitación de apertura de Hoteles a partir del 24 de Agosto 2020 se realizará con las siguientes medidas dictaminadas por el Gobierno de la ciudad de Bs. As.

1. Pueden alojarse personas que realicen un tratamiento médico o personal de empresas que lo necesiten.
2. Solo se puede hacer uso de las habitaciones por lo que adaptamos el servicio a un desayuno continental en la habitación.
3. No se permite el uso de áreas comunes (desayunador, bar, gimnasio, spa, piscina).
4. Es obligatorio presentar permiso de circulación.

### HOTELES ABIERTOS:

#### KER SAN TELMO

Tel.: 0-810-3456-537/ 5277-4600 - Whatsapp 11 3017-4497  
reservasantelmo@kerhoteles.com.ar

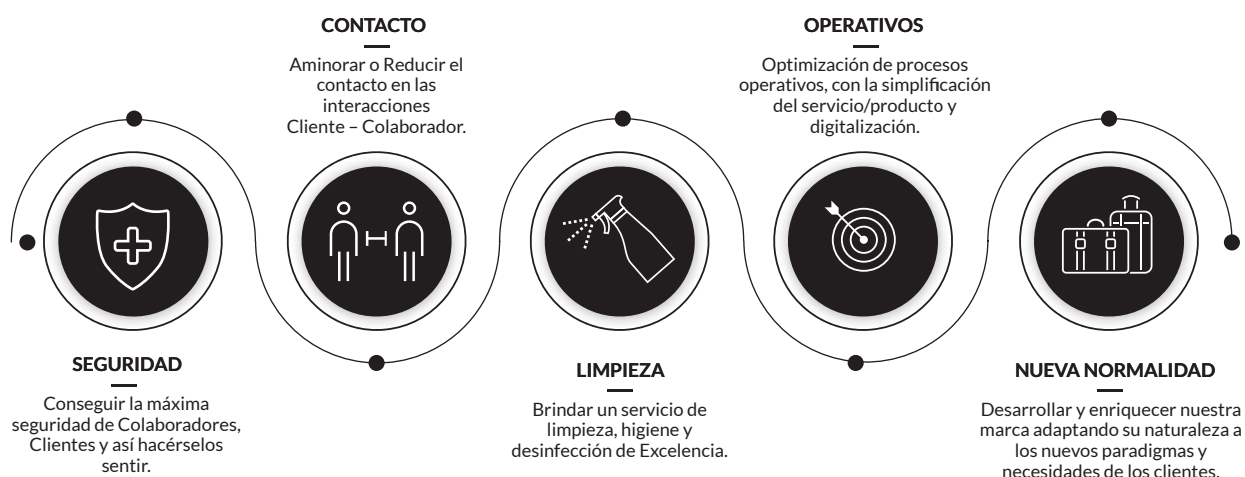
#### APARTS KER URQUIZA

Tel.: 0-810-3456-537/ 5277-4600 - Whatsapp 11 3017-4497  
reservasurquiza@kerhoteles.com.ar

# PROTOCOLO COVID-19

## PROPÓSITO:

El escenario por la Pandemia Covid-19 ha transformado la industria de la hospitalidad por lo que Ker Hoteles ha desarrollado una estrategia concreta y responsable de la operación y servicio mediante distintos planes de contingencia para las diferentes áreas incorporando tecnología sanitaria de avanzada, productos sanitizantes y demás métodos de adaptación y equipamiento especial basados en las siguientes premisas:



## ALCANCE DEL PROTOCOLO:

Aplicable a todos aquellos Huéspedes, Colaboradores y Proveedores.

## RECOMENDACIONES, DEFINICIONES Y ACTUALIZACIONES BASADAS EN:

- OMS: Organización Mundial de la Salud.
- WHO: World Health Organization.
- Ministerio de Salud Argentino.
- Ministerio de Turismo Argentino.
- AHT: Asociación de Hoteles y Turismo.

## DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS:

H&S-01-R2 Control de acceso a Planta.  
Encuesta coronavirus COVID-19.  
Ley de riesgo de trabajo Nro. 24557/95.  
Ley 19589/72 - Decreto 351/79.  
Resolución SRT N° 29/20.  
Medidas OMS ante el Covid-19.  
Decretos Necesidad y Urgencia emitidos por el gobierno nacional (Decreto 260/2020).

# EL NUEVO ESPACIO PERSONAL: DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Plan de contingencias, medidas y recomendaciones  
generales del programa “Stay Safe in Ker”

Protocolo COVID-19

---

**KER**  
HOTEL ES

# PLAN DE CONTINGENCIAS

Considerando que la situación producida por la pandemia de coronavirus (COVID-19) y sus eventuales efectos generan la necesidad de adoptar medidas de prevención tendientes a brindar protección al Cliente y al Personal interno y externo:



## 01

### REFUERZOS

Reforzamos las recomendaciones establecidas para TAREAS LABORALES y la VIDA DIARIA.

### COMITÉ

Se crea un comité de seguridad de higiene y salud.

## 02



## 03

### INFORMACIÓN

Nos mantenemos informados sobre los avances del COVID-19 y seguimos los consejos por parte de las autoridades de salud pública.

### CERTIFICACIÓN

Ker Hoteles se encuentra certificado por ARSEM, empresa de gestión de seguridad, higiene y medio ambiente brindando en este momento capacitaciones sobre Covid-19 y certificación de las mismas a todos nuestros Colaboradores.

## 04



## NUEVAS MEDIDAS:



Nuevo espacio personal: distanciamiento mínimo de 1.5 metros con otras personas.



Lavarse las manos frecuentemente con agua, jabón y/o utilizar alcohol en gel o una solución de 70% de alcohol y 30% agua.



Mantener las manos alejadas de la cara, especialmente los ojos, la boca y la nariz.



No Auto medicarse.



Asegurarse de que las personas sigan una buena higiene respiratoria. Esto significa cubrirse la boca y la nariz con el codo o pañuelo doblado cuando se tosa o estornude y desecharlo en un cesto con tapa.



No compartir artículos personales.



Cubrir heridas o cortes con un apósito impermeable.



El personal y los huéspedes deberán utilizar elementos de protección personal (EPP) que cubran nariz, boca y mentón para ingresar o permanecer en las áreas públicas del hotel y al interactuar entre ellos. Informaremos con cartelera sobre su correcta manipulación y uso.



Garantizamos la limpieza, desinfección y ventilación de los diferentes espacios del hotel, al igual que de los objetos de tacto frecuente.



Utilizaremos sanitizantes y/o desinfectantes en todas las superficies, utensilios, elementos de trabajo con las siguientes soluciones:  
A. 1 medida de cloro y 5 medidas de agua.  
B. 30% de agua y 70% de alcohol etílico 96°.  
C. Clorina F (aplicación directa sin dilución).



Higienizaremos ropa de trabajo y elementos de protección personal.



Trabajamos con proveedores con certificación de APRA como Establecimiento de Salud generador de Ropa Hospitalaria para todos nuestros blancos (ropa de cama, toallas).



Seguiremos las regulaciones de residuos biopatógenos estipuladas por cada jurisdicción.



Limpieza y desinfección del calzado, ropa y equipaje de quienes provienen del exterior del hotel al ingresar.



Controlaremos la temperatura de todas aquellas personas que ingresen al hotel.

# EL REENCUENTRO: SIEMPRE TE CUIDAMOS, HOY MAS QUE NUNCA

Principales medidas del programa “Stay Safe in Ker”  
para la defensa de la salud de los huéspedes.

Protocolo de Ingreso al Hotel  
y durante su estadía

---

**KER**  
HOTELS

- 1. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN**  
Hemos modificado las políticas de cancelación de las reservas, las mismas serán de 24 hs. y no mas de 48 hs., con el fin de ofrecerles mayor flexibilidad.
- 2. INFORMACIÓN PRE-CHECK IN**  
Antes de la llegada del Cliente se lo contactará para informarle sobre todas las medidas tomadas así cómo será su estancia en nuestro Hotel.
- 3. RECEPCIÓN DIGITAL**  
Mediante sistema de Web Check in-out para la atención del cliente individual y grupos, quedando esta vía como la única habilitada para la tramitación de los ingresos y egresos de los pasajeros.
- 4. PROTOCOLO DE INGRESO**  
En la entrada al Hotel se le proveerá de barbijo si es que no cuenta con el mismo y se le ofrecerá alcohol en gel para manos y luego pasará por un proceso de desinfección y sanitización de 3 Pasos antes de su ingreso.  
Un Colaborador designado correctamente equipado le tomara la temperatura. Se procederá a rociar su ropa y equipaje con un producto sanitizante.  
Por último pasará por una bandeja sanitizante de calzado y luego por una alfombra en seco.
- 5. SEÑALÉTICA**  
En el ingreso a la recepción el Huésped contará con un Nuevo sistema de señalética para informar y marcar a los Clientes los usos y la necesidad de mantener un nuevo espacio personal, la distancia social de mínimo 1 metro y medio.
- 6. HOSPITALITY DESK**  
Montados con pantallas de protección entre el recepcionista y el huésped y gel con soluciones hidroalcohólicas a disposición donde se le entregará la tarjeta magnética para el ingreso a su habitación.
- 7. KIT DE AMENITIES**  
Se le proveerá a cada Huésped un kit de amenities Ker de cortesía (contiene alcohol en gel individual, guantes y barbijo, tarjeta de habitación e info general).
- 8. INGRESO A LA HABITACIÓN**  
Al ingresar, en su habitación, los huéspedes deberán completar una Declaración Jurada de conocimiento de las pautas operativas del hotel y compromiso de cumplimiento y otra Declaración Jurada con información sobre su estado de salud, síntomas, información sobre Obra social/Prepaga y procedimiento de como actuar ante síntomas Covid19 que estará detallada en dicha declaración.



9.

#### **CIRCULACIÓN**

Se recomendará a los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

Se coloca en cada piso al lado de la puerta del ascensor alcohol en gel a disposición de los huéspedes.

10.

#### **CONSERJERÍA DIGITAL**

Se incorpora Conserjería digital a través de whatsapp para la atención del cliente individual y grupos, para disminuir lo más posible la interacción en el área de recepción y para disminuir el contacto con la papelería, tarjetas etc.

11.

#### **REDUCCIÓN DE AFOROS**

Se implementará un sistema de reservas para los Desayunos y el restaurant, garantizando la distancia y el nuevo espacio personal.

Adaptamos nuestros Desayunos buffet a formato Mercado, manteniendo una amplia variedad donde nuestros expertos cocineros servirán a los Clientes buscando la menor manipulación de la comida y se determinarán turnos de 40 minutos donde cada comensal tendrá asignada una mesa con un cartel con su nombre, apellido y número de habitación para disfrutar de su desayuno si opta por tomarlo en el desayunador.

12.

#### **TAKE AWAY**

Desarrollamos un sistema "take away" para que los Clientes puedan disfrutar de un desayuno donde lo deseen (en la ciudad o en la habitación).

13.

#### **ROOM SERVICE**

Se seguirá ofreciendo Room service como siempre con costo adicional profundizando y aplicando protocolos estrictos de colocación de guantes, barbijos y mascararas por parte de los mozos y con el correcto retiro de residuos también según protocolo.

14.

#### **USO DE SALONES**

Adaptamos nuestros Salones para Eventos con nuevas capacidades respetando el distanciamiento de metro y medio con nuevos formatos de coffee breaks y almuerzos.

15.

#### **SPA & HEALTH CLUB ARMONÍA**

Nuestros Spa & Health Club permanecerán cerrados, ya que la recomendación es no prestar servicios por el momento. El Departamento Comercial enviará comunicación vía email en cuanto sea posible su apertura, esperando sea próxima. Ofreceremos tratamientos faciales y corporales en habitaciones y tanto personal del hotel como huésped deberán utilizar máscara durante la sesión.

# LA NUEVA NORMALIDAD

Principales medidas del programa “Stay Safe in Ker”  
para la defensa de la salud de los colaboradores

Protocolo de ingreso al hotel  
y su jornada laboral:

---

KER  
HOTEL S

## DISPONEMOS DE UN SOLO SECTOR DE INGRESO AL HOTEL PARA PERSONAL, PARA EFECTUAR EL CONTROL DE INGRESO:

**1°** Antes del Ingreso al hotel el Colaborador pasará por un circuito de sanitización de 3 pasos y se deberá colocar alcohol en gel en manos y deberá ingresar con barbijo y o tapabocas.

**2°** Se rociará su ropa y su mochila o cartera con un producto sanitizante y pasará por una bandeja sanitizante de calzado y finalmente por una alfombra en seco.

**3°** Por último se tomará la fiebre con un sistema de reconocimiento facial con Imagen térmica (reconoce el rostro aun con el barbijo puesto). Si alguna persona arroja temperatura, se dará aviso al sistema sanitario.

En caso de no presentar síntomas, el personal podrá realizar el ingreso y dirigirse directamente al vestuario para ponerse su uniforme y dirigirse luego a su puesto de trabajo. Durante la jornada laboral, deberá, en forma continua realizar su propia limpieza de manos con alcohol en gel, y siempre contar con barbijo o tapabocas y dependiendo la tarea a realizar guantes y gafas o caretas protectoras.

Los Colaboradores contarán con la información necesaria para el correcto lavado de manos y correcto uso de elementos de protección.

Los office de housekeeping contarán con alcohol en gel, barbijos y guantes descartables.

No compartir artículos personales. Cubrir heridas o cortes con un apósito impermeable

Una vez finalizado su turno, cada Colaborador deberá, en el vestuario, rociar su uniforme para desinfectarlo y enviarlo a lavadero cuando se indique según protocolo establecido de lavado de uniformes.

## DURANTE LA JORNADA LABORAL LOS COLABORADORES DEBERÁN DE MANERA RECURRENTE:



ROCIAR SUS  
MANOS  
CON ALCOHOL  
EN GEL



USAR  
BARBIJO O  
TAPABOCAS



USAR  
GUANTES Y  
GAFAS  
PROTECTORAS



LAVARSE LAS  
MANOS



ROCIAR Y LAVAR  
SU UNIFORME



CUBRIR  
HERIDAS

# LA NUEVA NORMALIDAD

Principales medidas del programa “Stay Safe in Ker”  
para gastronomía y eventos

Protocolo de ingreso a:

Restaurant Citrino – Ker Recoleta  
Restaurant Halo – Ker San Telmo  
Salones Historic, Gallery, Secret y Halo – Ker San Telmo  
Salones Marfil, Zafiro y Coral – Ker Recoleta  
Salones Ker, Belgrano – Ker Belgrano  
Salón Rubí – Ker Urquiza

---

**KER**  
HOTEL ES

**ESTAMOS INFORMADOS SOBRE LAS RECOMENDACIONES DEL MINISTERIO DE SALUD ARGENTINO REFERIDO A LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN RELACIÓN A LA PANDEMIA COVID-19 Y A LAS DIRECTIVAS SEGÚN LA JURISDICCIÓN:**

## **CERTIFICACIÓN ARSEM**

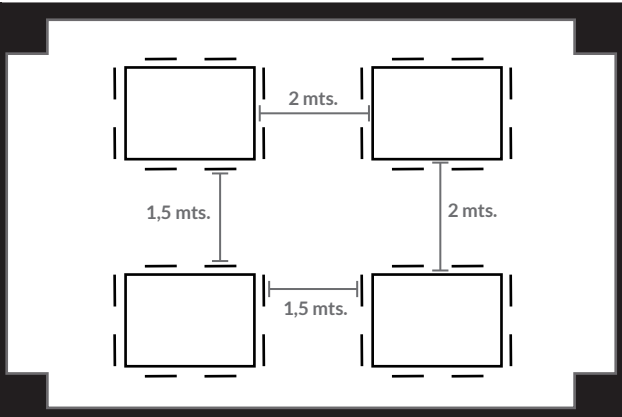
Ker Hoteles se encuentra certificado por ARSEM, empresa de gestión de seguridad, higiene y medio ambiente brindando en este momento capacitaciones sobre Covid-19 y certificación de las mismas a todos nuestros Colaboradores.

## **PROTOCOLO INGRESO**

El protocolo de ingreso de asistentes a un evento será idéntico al de los huéspedes individuales para alojamiento, es decir, estricta desinfección de 3 pasos, toma de temperatura, etc. Los mismos deberán ingresar con barbijos y o tapabocas.

## **USO DE SALONES**

- ✓ Se reorganizaron las capacidades de cada salón, se organizó el mobiliario para que existan al menos 2 metros de distancia.
- ✓ La disposición de las mesas se estipuló de forma tal que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1,5 m.
- ✓ En general, la capacidad del salón se reduce 50% de las capacidades detalladas en nuestras web:



🌐 KER SAN TELMO  
[www.kersantelmo.com.ar/salones](http://www.kersantelmo.com.ar/salones)

🌐 KER RECOLETA  
[www.kerrecoleta.com.ar/salones](http://www.kerrecoleta.com.ar/salones)

🌐 KER BELGRANO  
[www.kerbelgrano.com.ar/salones](http://www.kerbelgrano.com.ar/salones)

🌐 KER URQUIZA  
[www.kerurquiza.com.ar/salones](http://www.kerurquiza.com.ar/salones)

Ker Hoteles se encuentra certificado por ARSEM SERVICIOS S.R.L. ([www.arsem.com.ar](http://www.arsem.com.ar)), empresa de gestión de seguridad, higiene y medio ambiente brindando en este momento capacitaciones sobre Covid-19 y certificación de las mismas a todos nuestros Colaboradores.



## SEÑALÉTICA

Diseñaremos sistemas de señalización que garantizan el correcto flujo de los grupos, y la separación entre ellos y el resto de clientes.

## CATERING

Se minimiza al máximo el autoservicio, el emplatado será individual y se elimina la manipulación por parte del cliente.

## LIMPIEZA

Garantizamos la limpieza, desinfección y ventilación de los salones, al igual que de los objetos de tacto frecuente así como se efectuará una adecuada política de lavado de vajilla ya que evitaremos utilizar vasos, platos y cubiertos descartables ya que genera mucho residuo y para la población general no está indicado. Se evitará la colocación de manteles e individuales.

## CUIDADO PERSONAL

Se proporciona alcohol en gel a disposición.

## HIGIENIZACIÓN

Nuestras cocinas se encuentran desinfectadas y sanitizadas y se procederá a aplicar las normas normales de higiene y buenas prácticas de manipulación y elaboración de los alimentos. Es obligatorio el uso de barbijos o tapa bocas y guantes. Sanitizaremos y desinfectaremos los productos y envases antes de guardarlos en las heladeras y cámaras de frío o depósitos. Retiraremos los envoltorios originales cuando sea posible.

## NUESTROS RESTAURANTES:

KER SAN TELMO

HALO

KER RECOLETA

CITRINO  
*delight yourself*

Ker Hoteles se encuentra certificado por ARSEM SERVICIOS S.R.L. ([www.arsem.com.ar](http://www.arsem.com.ar)), empresa de gestión de seguridad, higiene y medio ambiente brindando en este momento capacitaciones sobre Covid-19 y certificación de las mismas a todos nuestros Colaboradores.



# PRE-APERTURA

Aspectos y recomendaciones a tener en cuenta a partir  
de la pre-apertura de los hoteles según el programa  
“Stay Safe in Ker”

---

## PROTOCOLO INTERNO

Contamos con un Protocolo Interno Propio y a medida del Hotel del Covid-19 con medidas concretas para reducir los riesgos de contagio sobre la base de la evaluación de riesgos que comprenda todas las áreas y equipos del mismo y todos los colaboradores se encuentran informados y capacitados en el mismo.

Disponemos de un comité de seguridad de higiene y salud.

## CAPACITACIÓN

Todos los Colaboradores deberán estar capacitados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y los procedimientos vigentes en caso de que algun huésped o colaborador presente síntomas (capacitaciones y certificación de empresa ARSEM).

## NUEVA NORMALIDAD

Amoldamos cada Área del Hotel y su operatividad en base a las necesidades y obligaciones que requiere para estar preparados para minimizar los riesgos de contagio.

## HIGIENIZACIÓN

Realizaremos una limpieza y desinfección general profunda, teniendo en cuenta también el circuito del agua previo a la Apertura.

## MATERIAL DESCARTABLE

Contaremos con stock suficiente de: Materiales de limpieza descartables, paños y toallas de papel, alcohol en gel y alcohol etílico, delantales, barbijos y guantes descartables teniendo en cuenta que estos se usan y descartan ante el primer uso, productos de limpieza y desinfección.

## CUIDADO PERSONAL

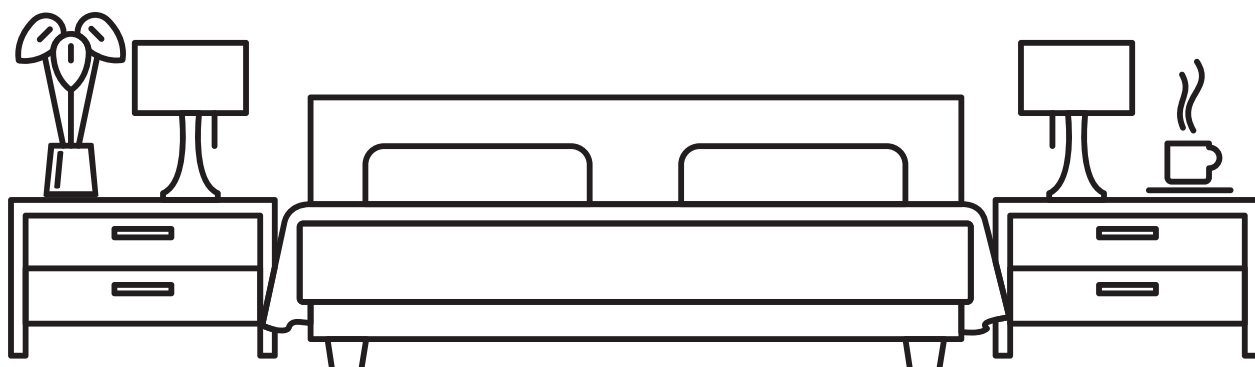
Todas las areas del hotel contarán con alcohol en gel.

## DESINFECCIÓN

Contaremos con elementos electrónicos de control, sanitización, desinfección y limpieza de pasos y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.

## CONTROL DIGITAL

Protocolo de control digital de registro detallado.





KER  
— SAN TELMO —  
HOTEL —

Av. Paseo Colón 455, Buenos Aires, Argentina  
(C1063ACE)  
0-810-3456-537/ 5277-4600  
reservassantelmo@kerhoteles.com.ar  
www.kersantelmo.com.ar

KER  
— RECOLETA —  
HOTEL —

Marcelo T. de Alvear 1368, Buenos Aires, Argentina  
(C1058AAV)  
0-810-3456-537/ 5277-4600  
reservasrecoleta@kerhoteles.com.ar  
www.kerrecoleta.com.ar

KER  
— BELGRANO —  
HOTEL —

Vuelta de Obligado 2727, Buenos Aires, Argentina  
(C1428ADS)  
0-810-3456-537/ 5277-4600  
reservasbelgrano@kerhoteles.com.ar  
www.kerbelgrano.com.ar

KER  
— URQUIZA —  
HOTEL —

Díaz Colodrero 2513, Buenos Aires, Argentina  
(C1431BZC)  
0-810-3456-537/ 5277-4600  
reservasurquiza@kerhoteles.com.ar  
www.kerurquiza.com.ar