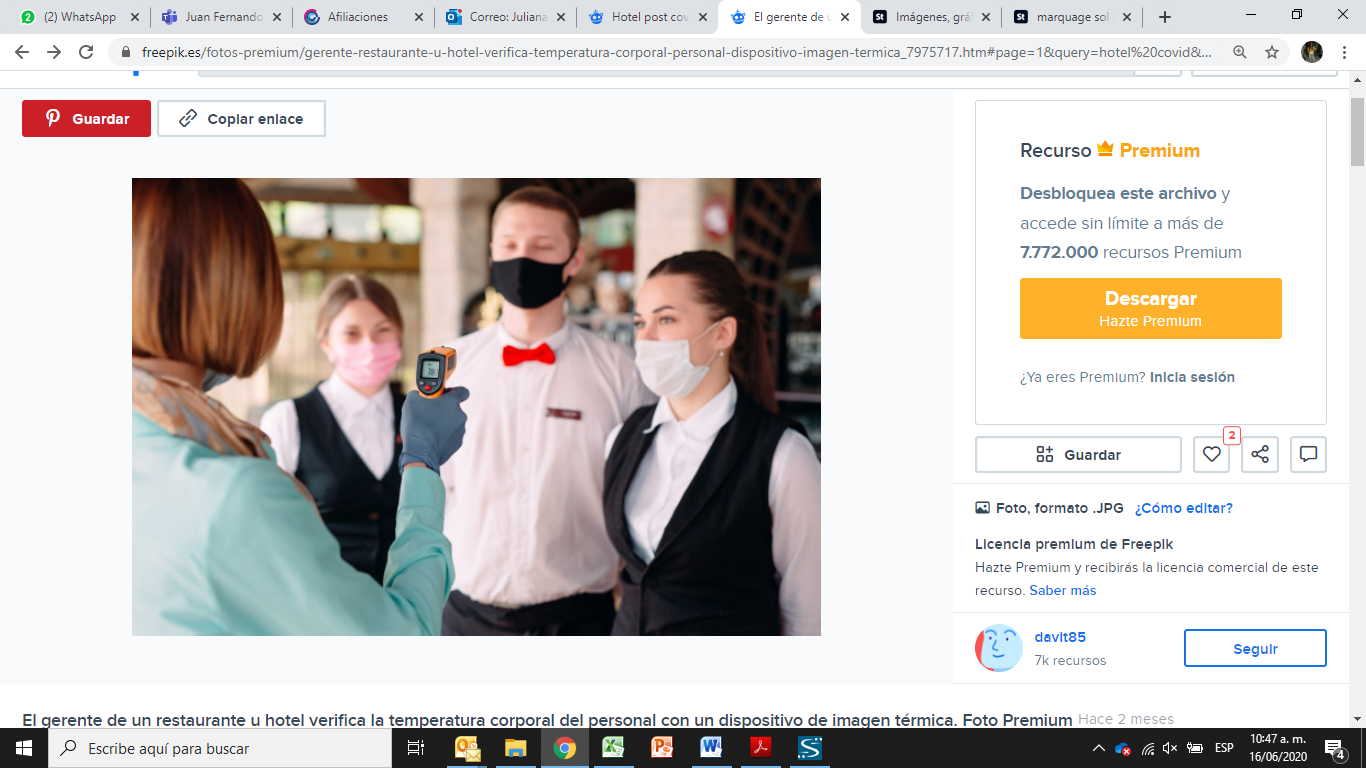
# PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD SECTOR ALOJAMIENTO



|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL** |  |
| **NIT/CC** |  |
| **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL** |  |
| **DIRECCIÓN** |  |
| **CIUDAD** |  |
| **MUNICIPIO** |  |
| **TELEFONO** |  |

TABLA DE CONTENIDO

[1 PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD SECTOR ALOJAMIENTO 1](#_Toc43977893)

[INTRODUCCIÓN 1](#_Toc43977894)

[2 OBJETIVO 1](#_Toc43977895)

[3 DEFINICIONES 1](#_Toc43977896)

[4 MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES 3](#_Toc43977897)

[4.1 Medidas generales 3](#_Toc43977898)

[Servicio de recepción 3](#_Toc43977899)

[Servicio de cafetería y restaurante 4](#_Toc43977900)

[Alojamiento-habitaciones 4](#_Toc43977901)

[Zonas de uso común 4](#_Toc43977902)

[Requisitos de limpieza 4](#_Toc43977903)

[Requisitos de mantenimiento 5](#_Toc43977904)

[4.1.1 Lavado de manos: 5](#_Toc43977905)

[4.1.2 Lavado de manos y técnica de lavado 6](#_Toc43977906)

[4.2 Distanciamiento físico 7](#_Toc43977907)

[4.3 Elementos de Protección Personal EPP para prevención del COVID-19 8](#_Toc43977908)

[4.3.1 Manejo de los tapabocas 9](#_Toc43977909)

[4.3.2 Tapabocas convencional 10](#_Toc43977910)

[4.4 Limpieza y desinfección 11](#_Toc43977911)

[Protocolo de limpieza y desinfección 12](#_Toc43977912)

[¿Cómo se realiza la desinfección y limpieza de los establecimientos y espacios de trabajo? 18](#_Toc43977913)

[4.5 Manipulación de insumos y productos 19](#_Toc43977914)

[4.6 Manejo de residuos 19](#_Toc43977915)

[5 PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO 20](#_Toc43977916)

[Comedores, bares y cocinas 21](#_Toc43977917)

[Recepción 21](#_Toc43977918)

[Medidas preventivas especificas en cada habitación 22](#_Toc43977919)

[Medidas preventivas en espacios comunes 22](#_Toc43977920)

[Check In online o a través de redes sociales 22](#_Toc43977921)

[Medidas específicas en bar y restaurante 22](#_Toc43977922)

[5.1 Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contacto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST 23](#_Toc43977923)

[Monitoreo síntomas de contagio - encuesta de condiciones de salud 24](#_Toc43977924)

[5.1.1 Trabajo remoto o trabajo a distancia 25](#_Toc43977925)

[5.1.2 Trabajo de forma presencial 25](#_Toc43977926)

[5.1.3 Alternativas de organización laboral 25](#_Toc43977927)

[5.1.4 Interacción en tiempos de alimentación 26](#_Toc43977928)

[5.1.5 Medidas locativas 27](#_Toc43977929)

[Punto de aseo 27](#_Toc43977930)

[5.1.6 Herramientas de trabajo y elementos de dotación 27](#_Toc43977931)

[5.1.7 Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.) 27](#_Toc43977932)

[5.2 Desplazamientos desde y hacia el lugar de trabajo 28](#_Toc43977933)

[5.2.1 Medidas para el uso de transporte en carros, motocicletas y bicicletas 28](#_Toc43977934)

[5.2.2 Medidas para el uso de transporte público 29](#_Toc43977935)

[5.3 Capacitar a los trabajadores en aspectos básicos relacionados con la forma en que se transmite el COVID-19 y las maneras de prevenirlo 29](#_Toc43977936)

[5.4 Medidas en coordinación con Administradores de Riesgos Laborales – ARL 30](#_Toc43977937)

[5.5 Recomendaciones en la vivienda 30](#_Toc43977938)

[5.5.1 Al salir de la vivienda 31](#_Toc43977939)

[5.5.2 Al regresar a la vivienda 31](#_Toc43977940)

[5.6 Convivencia con una persona de alto riesgo 31](#_Toc43977941)

[5.7 Manejo de situaciones de riesgo por parte del empleador 32](#_Toc43977942)

[6 ¿CÓMO SE REALIZARÁ EL MONITOREO DE SÍNTOMAS DE CONTAGIO DE COVID-19 ENTRE TRABAJADORES? 33](#_Toc43977943)

[6.1 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio 33](#_Toc43977944)

[7 PASOS A SEGUIR EN CASO DE PRESENTAR UNA PERSONA CON SÍNTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19 34](#_Toc43977945)

[8 PLAN DE COMUNICACIONES 35](#_Toc43977946)

# INTRODUCCIÓN

El coronavirus 2019 (COVID-19) es una enfermedad respiratoria causada por el virus SARS-CoV. Se ha propagado desde China hacia un gran número de países alrededor del mundo, generando un impacto en cada uno de ellos a nivel de mortalidad, morbilidad y en la capacidad de respuesta de los servicios de salud, así mismo pueden afectar todos los aspectos de la vida diaria y las actividades económicas y sociales, incluyendo los viajes, el comercio, el turismo, los suministros de alimentos, la cultura y los mercados financieros, entre otros. Para reducir el impacto de las condiciones del brote de COVID-19 en las actividades económicas y sectores del país, en la población trabajadora, en los huéspedes, consumidores y en la comunidad en general, es importante que todos los empleadores realicen la planeación, alistamiento e incorporación de medidas de prevención para la mitigación y respuesta a situaciones de riesgo frente COVID-19.

Por lo anterior desde el Ministerio de Salud y Protección Social, se han generado los lineamientos para orientar a la población frente a las medidas que se requieren para mitigar la transmisión del virus en el sector de alojamiento, con el fin de continuar fortaleciendo la respuesta en la fase de mitigación del virus.

En este orden de ideas, con el fin de establecer las medidas de promoción y prevención necesarias para la reducción y mitigación de la exposición de los colaboradores, huéspedes, proveedores y público en general, que frecuentan nuestro hotel, se constituye este protocolo para la operación y ejecución de las actividades cotidianas.

# OBJETIVO

Establecer los procesos, procedimientos y lineamientos que toda la comunidad del **Hotel** debe implementar con el fin de proteger a las personas que convergen en sus instalaciones, para prevenir contagios, atender y mitigar los riesgos relacionados a la propagación del virus COVID-19.

# DEFINICIONES

***Aislamiento:*** separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree razonablemente, que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación del virus COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

***Afectado:*** personas que están infectados o contaminados o que son portadores de fuentes de infección o contaminación, de modo tal que constituyen un riesgo para la salud pública.

***Bioseguridad:*** conjunto de medidas preventivas destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente. (Ministerio de Salud y Protección Social).

***Covid-19:*** un virus relacionado con el SARS-Cov y MERS-Cov que afecta a las vías respiratorias bajas, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, aunque normalmente causa enfermedad moderada, el Covid-19 es capaz de causar neumonía grave, y en algunos casos puede ser fatal.

***Contagio:*** transmisión de una enfermedad por contacto con el agente patógeno que la causa.

***Control:*** es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones.

***Contacto Cercano:*** es el que se da entre un caso sospechoso o confirmado de COVID-19 y otras personas a menos de 2 metros de distancia, durante un periodo de tiempo mayor de 15 minutos o haber tenido el contacto directo con sus secreciones.

***Cuarentena:*** consiste en la restricción de las actividades de las personas presuntamente sanas que hayan estado expuestas durante el periodo de transmisibilidad de enfermedades que puedan tener efectos en la salud poblacional. Su duración será por un lapso que no exceda del periodo máximo de incubación de la enfermedad o hasta que se compruebe la desaparición del peligro de diseminación del riesgo observado.

***Elementos de Protección Personal:*** es cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

***Pandemia:*** enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**Prevención:** Preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo.

**Residuo Biosanitario:** son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de un procedimiento que tiene contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del huésped.

# MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES

**Fortalecimiento**

**de los procesos**

**de limpieza y**

**desinfección**

**Uso de Tapabocas**

**Distancia Social**

**Lavado de Manos**

## Medidas generales

De acuerdo a las medidas y mecanismos con mayor evidencia de la contención del virus, el Hotel adecua las siguientes actividades para la prevención y mitigación de este, a través de procesos de limpieza, desinfección, distanciamiento y uso de elementos de protección personal.

## Servicio de recepción

* Debemos determinar el aforo máximo de la zona de recepción, se debe establecer de acuerdo a su tamaño y capacidad de servicio, no siendo mayor a la atención de un huésped por colaborador, estableciendo las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre estos.
* En la zona de recepción debemos contar con gel antibacterial o alcohol al mínimo al 60%.
* Debemos evitar compartir bolígrafos. Si debemos prestarlo, tendremos que desinfectarlo después de su uso.
* Debemos asegurar la distancia mínima de seguridad entre huéspedes fijando de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones. Incluye el ascensor.
* Debemos fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos. Debemos tener en cuenta la desinfección del datafono con un paño antibacterial tras cada uso en el que exista contacto.
* Debemos limpiar y desinfectar los mostradores de la recepción diariamente.
* En el caso de que existan tarjetas o llaves, debemos depositarlas en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
* Los materiales e insumo de trabajo como computadores, teléfono y elementos de oficina debemos limpiarlos y desinfectarlos al inicio y al final de la jornada de trabajo. Recomendamos el uso de materiales personales como audífonos.

## Servicio de cafetería y restaurante

* Debemos reducir al máximo la manipulación e intervención del huésped para prevenir el riesgo de contagio.
* Debemos eliminar los elementos y equipamientos de uso común, tipo vinagreras, saleros y demás, así como cualquier elemento decorativo.
* En el servicio de Room Service, el camarero debe hacer uso de guantes al acceder a la habitación tanto para servir como para retirar el servicio. También debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad e higienizar todo el material de vajilla.

## Alojamiento-habitaciones

* Debemos analizar la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración que incite a su manipulación, para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido. La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
* Las cobijas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
* Debemos evitar o limitar algunos servicios como el uso de secador de pelo o plancha.
* Percheros, mesas de noche, y cualquier punto de apoyo debe limpiarse y desinfectarse antes y después de la salida del huésped.

## Zonas de uso común

* El Hotel debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
* Debemos disponer de gel antibacterial o alcohol en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los huéspedes.
* Debemos evitar las toallas de tela promoviendo las de papel.
* Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.
* Debemos velar por que los huéspedes respeten las distancias de seguridad.
* Debemos asegurarnos de la reposición de jabones, toallas de papel, gel antibacterial, etc.
* Los dispensadores de papel, gel y jabón deben limpiarse periódicamente, atendiendo al nivel de uso.

## Requisitos de limpieza

El Hotel adapta sus procesos de limpieza y desinfección, teniendo en cuenta las medidas sanitarias requeridas, para la prevención del virus de la siguiente manera

* Incrementamos las frecuencias de limpieza especialmente en las zonas de mayor contacto.
* El personal de nuestra recepción cuenta con turnos para realizar el lavado de manos cada 2 horas, lo mismo para la desinfección de las superficies del área de recepción que mantendrá la misma frecuencia.
* La frecuencia de limpieza y desinfección de las herramientas de trabajo se realizarán al inicio de las labores, al ser usadas por los colaboradores con los huéspedes y al ser usadas por otro compañero si la actividad lo requiere.
* Promovemos la ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común del Hotel.
* La limpieza de habitaciones en condiciones de seguridad.
* Los carros de limpieza debemos limpiarlos y desinfectarlos tras su uso diario.
* La recogida de papeleras de zonas de uso común debemos realizarlas en condiciones de seguridad biosanitarias, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
* Debemos registrar diario las limpiezas realizadas.
* Debemos realizar la limpieza y desinfección general de la cocina, habitaciones, zonas de descanso, paredes, suelos, techos o espejos, etc.

Cabe destacar también los requisitos para la limpieza de textiles:

* Las sábanas, cobijas, fundas, toallas y demás “sucias” debemos recogerlas usando los EPP e introducirlos en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería. Debemos evitar el uso de manteles y accesorios de mesa.
* Debemos evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o del baño.
* Tras la manipulación de textiles “sucios” las mucamas o mayordomos deben lavarse las manos.
* Los textiles “sucios” debemos lavarlos a >60º. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado debe informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.

## Requisitos de mantenimiento

* El personal de mantenimiento entrará en las habitaciones con los EPP requeridos cuando el huésped no se encuentre en la habitación, excepto causa justificada.
* Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal debe desinfectarse las manos y desechar el EPP de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
* Si el huésped se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse el tapabocas mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación.
* Debemos evitar cualquier contacto físico.
* Debemos revisar el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

### Lavado de manos:

El Hotel promociona a sus colaboradores, huéspedes, proveedores y público en general, el lavado de manos con agua y jabón al menos una vez cada dos (2) o tres (3) horas, después de sonarse la nariz, toser o estornudar, al entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona (manijas, pasamanos, cerraduras, escaleras, transporte), después de ir al baño, manipular dinero y antes y después de comer.

Para el cumplimiento de esta medida El Hotel dispone lo siguiente:

**1**

Instalamos en áreas comunes y zonas de trabajo, puntos de lavado de manos de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.

**2**

Disponemos de agua, jabón y toallas de un solo uso, para realizar la higiene de manos.

**3**

Garantizamos los suministros de alcohol glicerinado mínimo al 60% máximo 95%.

**4**

Instalamos señalética de recordatorios de la técnica del lavado de manos en las zonas en las cuales se realiza esta actividad.

### Lavado de manos y técnica de lavado

El lavado de manos se realiza con la técnica adecuada recomendada por el Organización Mundial de la Salud (OMS), utilizando agua y jabón principalmente se realiza al ingreso y salida del Hotel, antes y después de ir al baño, de comer, estornudar o toser, antes y después de usar tapabocas, o antes de tocarse la cara.

Se cuenta con recordatorios de la técnica del lavado de manos en las zonas del Hotel destinadas para este proceso, de la siguiente manera:

|  |
| --- |
| **Describa paso a paso ¿cómo realizará el protocolo de lavado de manos en su establecimiento?** |
| **PASO 1 …** |

****

Proceso basado en las precauciones compartidas por la Organización Mundial de la Salud **OMS**

## Distanciamiento físico

Debemos mantener una distancia mínima de dos (2) metros entre las personas, evitando contacto directo (no saludar de beso o de mano y no dar abrazos), en todos los escenarios donde puedan estar varias personas a la vez. Para mantener el distanciamiento físico en el Hotel - teniendo en cuenta el tipo de actividad que realice el colaborador o el huésped - requerimos contar con las siguientes medidas:

Los colaboradores deben permanecer al menos a 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo, evitando contacto directo.

**1**

**2**

Las personas circulantes de aseo y seguridad también deben mantener las mismas distancias de protección.

Debemos controlar el aforo de los colaboradores en el Hotel, en las áreas de trabajo, recinto, descanso y almuerzo.

**3**

**4**

También debemos controlar el aforo de los huéspedes en la zona de recepción, alimentación, pasillos y en general, debemos validar la capacidad de atención de huéspedes en el Hotel.

|  |
| --- |
| **Describa paso a paso ¿cómo garantizará el distanciamiento social en su establecimiento? Y ¿cómo demarcará (señalizar) las áreas para garantizar el distanciamiento social en su empresa?** |
|  |

Tener en cuenta:

* Debemos realizar el aislamiento preventivo por catorce (14) días de los huéspedes que presenten síntomas asociados al COVID-19 (reportar al Ministerio de Salud su ingreso y alojamiento) y debemos limitar el contacto con otros huéspedes y el personal, hasta que las autoridades competentes se hagan cargo del paciente.
* Dispondremos de turnos de trabajo para garantizar la distancia mínima de seguridad. También se puede validar la opción de dividir la jornada laboral semanal entre los colaboradores activos o alternar sus días laborales.
* Debemos remover enceres como sillas, mesas, o mobiliarios que permitan que los huéspedes se agrupen en un solo sitio. En caso de tener sillas o muebles en áreas comunes o sociales, están deben ser desinfectadas cada vez que sean utilizadas.
* Debemos señalizar las distancias mínimas de dos (2) metros para hacer la fila al ingreso o salida del Hotel (si se requiere).
* Los ascensores tendrán una capacidad máxima de cuatro (4) personas.

Si un colaborador en sus días de descanso o un huésped en su estadía viajó en los últimos catorce (14) días a áreas con circulación activa del COVID-19 o si estuvo en contacto con una persona confirmada con este virus y presenta síntomas gripales, debemos reportar el caso al Ministerio de Salud, a la Secretaria de Salud y al personal administrativo para iniciar el aislamiento preventivo del colaborador o huésped y la limpieza y desinfección de los lugares que estos han frecuentado dentro de las instalaciones. Así mismo, de acuerdo a la Resolución 380 del 10 de marzo de 2020, las personas procedentes de la República Popular de China, Italia, Francia y España deben entrar a cuarentena preventiva y serán monitoreados por las autoridades correspondientes (Instituto Nacional de Salud). Debemos llevar un listado de estos viajeros.

## Elementos de Protección Personal EPP para prevención del COVID-19

El Hotel debe definir los elementos de protección personal (EPP), indicados para la protección personal de acuerdo con la labor que realice cada colaborador (recepcionista, camareros, cocineros, servicio al cliente, mucamas) y para la prevención del COVID-19 desde el punto de vista de la higiene industrial aplicable a los demás procesos. Para el uso de elementos de protección personal debemos cumplir con los siguientes requisitos:

Como empleador debemos entregar los EPP y garantizar su disponibilidad y recambio.

**1**

Debemos informar las recomendaciones de uso eficiente de EPP.

**2**

El uso de guantes se recomienda para realizar actividades de aseo o la manipulación de elementos como residuos. Para las demás actividades se recomienda el lavado de manos con agua, jabón y toallas desechables.

**3**

Debemos instalar recipientes adecuados para el destino final de los elementos de protección personal utilizados.

**4**

Los EPP no desechables debemos lavarlos y desinfectarlos antes de ser almacenados en un área limpia y seca.

**5**

Tener en cuenta:

* Nuestros huéspedes, proveedores y público general también deben usar tapabocas.
* Al ingreso del Hotel una persona designada debe estar regulando la temperatura de los colaboradores, proveedores y huéspedes. Quienes tengan una temperatura superior a los 38° no podrán ingresar.
* La persona designada para la toma de temperatura, deberá ayudar a realizar el proceso de desinfección de las suelas de los zapatos y suministro de gel desinfectante para manos.

Los elementos de protección personal que requiere el Hotel son:

(Marque en el presente cuadro los elementos de protección personal que les suministrará a sus colaboradores)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de protección personal EPP** | **Tapabocas** | **Guantes** | **Mascara facial** | **Overol o bata** | **Otros: ¿cuál?** | **Otros: ¿cuál?** |
| **Se requiere (si/no)** |  |  |  |  |  |  |
| **Características material- desechable, reutilizable** |  |  |  |  |  |  |

### Manejo de los tapabocas



El uso del tapabocas para nuestros colaboradores es obligatorio, dentro y fuera del Hotel, especialmente en áreas con afluencia masiva de personas (transporte público, supermercados, centros comerciales, etc.)

Debemos usarlo de forma permanente, evitando tocarlo en su parte frontal (debemos retirarlo de las bandas elásticas que están a los lados de las orejas), y debemos lavarnos las manos cada vez que lo manipulemos. Su uso es permanente para el huésped, proveedor y el colaborador. Para un correcto uso de tapabocas es importante cumplir con las siguientes características.

Debemos mantener visibles las técnicas de uso y disposición de EPP. Se puede usar tapabocas de tela, siempre y cuando cumplan con las indicaciones de Ministerio de Salud y Protección Social.

**1**

Siempre debemos realizar el lavado de manos antes y después de usar el tapabocas. Debes usarlo cubriendo nariz y boca.

**2**

(Marque en el presente cuadro el tipo de tapabocas que le suministra a tu trabajador)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de tapabocas suministrado** | **Si/no** |
| **Desechable** |  |
| **Tela** |  |
| **Otros: ¿cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

Tener en cuenta:

* Suministramos los tapabocas (de acuerdo a la actividad del Hotel) e indicaremos las recomendaciones de uso y lavado cuando aplique.
* No debemos compartir los tapabocas ni demás EPP.
* Debemos disponer de canecas con bolsa para el destino final de los elementos de protección personal utilizados.

### Tapabocas convencional

Para el uso correcto del tapabocas hemos tomado las siguientes medidas de promoción y prevención:

* Debemos utilizar el tapabocas al ingreso y salida del Hotel, y durante toda la jornada laboral.
* Debemos ajustar el tapabocas, si tiene elásticos, por detrás de las orejas; si es de tiras se debe atar por encima de las orejas en la parte de atrás de la cabeza y las tiras por de abajo de las orejas y por encima del cuello.
* Debemos usar el tapabocas sobre la nariz y por debajo del mentón.
* La cara del tapabocas con color (impermeable) debe mantenerse como cara externa.
* Si el tapabocas tiene banda flexible en uno de sus lados, este debe ir en la parte superior, moldee la banda sobre el tabique nasal.
* No debemos tocar el tapabocas durante su uso. Si debemos hacerlo, tenemos que lavarnos las manos antes y después de la manipulación.
* El tapabocas se puede usar durante un día de manera continua, siempre y cuando no esté roto, sucio o húmedo, en cualquier de estas condiciones debemos retirarlo, eliminarlo y colocar uno nuevo.
* Cuando nos retiremos el tapabocas, debemos hacerlo desde las cintas o elásticos, nunca de la parte externa de la mascarilla.
* Una vez nos retiremos el tapabocas, lo debemos doblar con la cara externa hacia adentro, debemos romperlo y depositarlo en la bolsa de papel o basura disponible.
* Inmediatamente después del retiro del tapabocas debemos realizar el lavado de manos con agua y jabón.
* Debemos mantener el tapabocas en su empaque original si no se va a utilizar o en bolsa sellada, no recomendamos guardarlos sin empaque en el bolso, o bolsillos sin la protección porque se puede contaminar, romper o dañar.
* Mantendremos visibles las técnicas de uso y disposición de los EPP.
* Los tapabocas no se deben dejar sin protección encima de cualquier superficie (ej. Mesas, repisas, escritorios equipos entre otros) por el riesgo de contaminarse.

## Limpieza y desinfección

La empresa adopta un protocolo de limpieza y desinfecciónpermanente y mantenimiento de lugares de trabajo, el cual consta de las siguientes características:

Tener en cuenta:

***Limpiar***: es un proceso en el que la suciedad se disuelve o suspende, generalmente en agua ayudada de detergentes.

***Desinfectar***: consiste en destruir la mayor parte de los microorganismos de las superfi­cies mediante agentes químicos.

* Incrementaremos la frecuencia de limpieza y desinfección del área destinada para esta labor, pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
* Realizaremos control de roedores e insectos para evitar la contaminación.
* Realizaremos la limpieza diaria del Hotel incluyendo sus zonas comunes y mobiliario con productos de desinfección de uso doméstico o industrial.
* Desinfectar y asearemos las áreas de contacto, equipos o elementos de uso general, entre cada persona que lo utiliza, o designaremos a una persona que se encargue de efectuar su manipulación.
* Las áreas como pisos, baños, cocinas se deben lavar con un detergente común, para
* Los insumos empleados para realizar la actividad (escobas, traperos, trapos, esponjas, estropajos, baldes) deben ser sujetos de limpieza y desinfección constante periódica
* luego desinfectar con productos entre los que se recomienda el hipoclorito de uso doméstico y dejarlo en contacto con las superficies de 5 a 10 minutos. Se puede tomar la siguiente base para su manipulación. Recomendamos siempre seguir las pautas del fabricante.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Productos y áreas** | **Concentración partes por millón** | **Agua (Lt)** | **Dosis de hipoclorito de sodio comercial 5.25% (cloro)** | **Instrumentos caseros** |
| **Pisos, paredes** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **100 gotas** |
| **Refrigeradores** | **150 ppm** | **1 (Lt)** | **3 ml o cc** | **30 gotas** |
| **Sanitarios** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **200 gotas** |
| **Caneca de basura con tapa** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **200 gotas** |
| **Utensilios, manijas, llaves** | **200 ppm** | **1 (Lt)** | **4 ml o cc** | **40 gotas** |
| **Lencería** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **200 gotas** |
| **Almohadas** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **200 gotas** |
| **Superficies de las habitaciones** | **200 ppm** | **1 (Lt)** | **4 ml o cc** | **40 gotas** |
| **Áreas comunes** | **200 ppm** | **1 (Lt)** | **4 ml o cc** | **40 gotas** |
| **Tanques de almacenamiento** | **500 ppm** | **1(Lt)** | **10 ml o cc** | **100 gotas** |

## Protocolo de limpieza y desinfección

De acuerdo a las actividades del Hotel, se realizan los siguientes Protocolos para el procedimiento de limpieza y desinfección de sus instalaciones y demás.

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo Lavado de pisos** | |
| **Alcance:** la técnica de limpieza y desinfección de pisos se efectuará en todos los pisos de las diferentes zonas de los puntos operativos: zona de recepción, producción, almacenamiento, cocinas, salas de estar y demás zonas de atención al huésped. También aplica para las zonas de servicios sanitarios y de almacenamiento de basuras reforzando en estas áreas la desinfección. | ***Procedimiento*:** con la escoba debemos barrer toda la zona, asegurando que no queden residuos en los rincones ni debajo de los equipos, dentro de lo posible mover los objetos que puedan obstaculizar la labor.  - Debemos acumular los residuos en un solo sitio. Con ayuda del recogedor los pasaremos a una bolsa de basura. - Prepararemos la solución necesaria de detergente y agua. - Si la zona tratada no cuenta con desagüe suficiente, en un balde con agua limpia humedeceremos el trapeador con el fin de retirar el jabón que quedo en el piso. - Si la zona tratada cuenta con desagües enjuague con abundante agua y escurra con el trapeador.  - Aplicaremos la cantidad de solución desinfectante necesaria con atomizador. |
| ***Responsable:*** auxiliar o conserje designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diaria, al inicio y al final de la jornada y en el transcurso del día como mínimo, tres veces repitiendo el procedimiento cada vez que se evidencie suciedad. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante**  - 1 Lt de agua  - 10ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento. |
| ***Implementos*:** jabón, agua, cepillos clasificados por colores, rojo para la cocina, azul para áreas de atención al huésped y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo lavado de paredes** | |
| **Alcance:** la técnica de limpieza y desinfección de paredes se efectuará en todos los pisos de las diferentes zonas de los puntos operativos: zona de recepción, producción, almacenamiento, cocinas, salas de estar y demás zonas de atención al huésped. También aplica para las zonas de servicios sanitarios y de almacenamiento de basuras reforzando en estas áreas la desinfección. | ***Procedimiento*:** retire las telarañas o polvo que pueda tener la pared con el cepillo de telarañas.  - Preparar la solución necesaria de detergente y agua necesaria para el lavado.  - Aplique y friegue la solución con detergente en la superficie con el cepillo correspondiente.  - Con los paños abrasivos retire el exceso de agua y aplique el desinfectante. |
| ***Responsable:*** conserje, mucama o mayordomo designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** pasando un día, especialmente al terminar la jornada. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante**  - 1 Lt de agua  - 10ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** cepillo blanco para las paredes de todas las áreas y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo utensilios, manijas y llaves generales** | |
| **Alcance:** limpieza y desinfección adecuada de utensilios de fácil manipulación, evitando la contaminación microbiológica en el área. | ***Procedimiento*:** se retira y disponen los elementos que puedan contener.  - Aplicar a los utensilios en la solución de hipoclorito de sodio, dejar el tiempo de acción necesario como se lo indica en la tabla.  - Al pasar el tiempo de acción, enjuagar el utensilio, secar con toallas y almacenarlos. |
| ***Responsable:*** conserje, mucama o mayordomo designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario, 3 veces al día - Especialmente al iniciar la jornada. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 4ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento. |
| ***Implementos*:** esponjas para el lavado, jabón para utensilios de la cocina (arranca grasa), desinfectante, toallas y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo botes de basura** | |
| **Alcance:** la limpieza y desinfección de los botes de basura se efectuará en el área de disposición (baños, pasillos, cocina, etc.) y el contenedor de residuos. | ***Procedimiento*:** una vez el bote de la basura no contenga residuos se hará la eliminación del exceso de suciedad a presión eliminando cualquier tipo de mugre que contenga.  - Aplicar detergente a cada uno de los botes, cepillar hasta eliminar la suciedad interna y externa.  - Enjuagar dicho recipiente y aplicar desinfectante |
| ***Responsable:*** conserje designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario, dos veces por semana cada vez que la empresa prestadora del servicio de aseo haga su ruta. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 38ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento. |
| ***Implementos*:** esponjas para el lavado, cepillo, detergente, límpido y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo sanitarios** | |
| **Alcance:** la técnica de limpieza y desinfección de sanitarios se hará todas las zonas donde se encuentran ubicado el sanitario. | ***Procedimiento*:** con la escoba barra toda la zona, asegurando que no queden residuos en los rincones debajo del sanitario o cesta de papel.  - Acumule los residuos en un solo sitio con ayuda del recogedor páselos a una bolsa de basura.  - Preparar la solución necesaria de detergente y agua.  - Aplique la solución con detergente en el piso con el cepillo correspondiente. Con el cepillo para el sanitario refregar la parte externa y luego interna de la taza.  - Lavar el detergente.  - Aplicar la solución desinfectante que se preparó para hacer dicha desinfección y dejar actuar.  - Retirar el exceso de agua por el desagüe, con una toalla secar la parte externa del inodoro y con el trapeador dejar totalmente seco el piso. |
| ***Responsable:*** conserje, mucama o mayordomo designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario, especialmente al iniciar la jornada o cada vez que se evidencie suciedad. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 20 ml o cc de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento. |
| ***Implementos*:** esponjas para el lavado, jabón para utensilios de la cocina (arranca grasa), desinfectante, toallas y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo lavado de tanques de almacenamiento de agua** | |
| **Alcance:** la técnica de limpieza y desinfección de tanques de almacenamiento para prevenir la contaminación del agua. | ***Procedimiento*:** drenar la cantidad de agua que se encuentre en el tanque de almacenamiento, haciendo movimiento con el cepillo dentro del tanque para que las partículas que se encuentran sedimentadas se levanten y se vallan por el drenaje.  - Aplicar el detergente en todas las áreas del tanque con el cepillo refregando paredes y piso del tanque.  - Se enjuaga el detergente evidenciando que no halla suciedad.  - Se prepara la cantidad de solución necesaria para la desinfección del tanque de almacenamiento.  - Deja que haga acción el desinfectante.  - Enjuagar el desinfectante. |
| ***Responsable:*** personal de mantenimiento designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** una vez por semana, especialmente al iniciar la jornada o cada vez que se evidencie suciedad. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 38 ml o cc de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** cepillos, detergente, desinfectante, agua y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo mesas y sillas** | |
| **Alcance:** limpieza y desinfección de las mesas y sillas para prevenir la contaminación microbiológica. | ***Procedimiento*:** se hará la limpieza de las mesas con detergente y un cepillo.  - Se enjuaga las mesas agua y se prepara la solución necesaria para la desinfección.  - Se aplica la solución desinfectante y se deja el tiempo de acción necesario.  Se retira la solución con una toalla antiséptica. Repetir la acción dos veces. |
| ***Responsable:*** conserje designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** tres veces al día, especialmente al iniciar la jornada, media jornada cuando se evidencie suciedad y al final de la jornada. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 4ml o cc de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** cepillos, detergente, desinfectante, toalla agua y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo lavado de lencería y almohadas** | |
| **Alcance:** la técnica de limpieza y desinfección adecuada de lencería para minimizar la propagación del virus. | ***Procedimiento*:** contar con los EPP, pertinentes.  - Retirar la lencería de la cama evitando sacudir.  - Empacar en la bolsa para transportarlas has la lavandería.  - Evitar abrazar con ambas manos la bolsa, si es posible llevarla con una sola mano.  - Evitando mover la lencería disponerla directamente de la bolsa a la lavadora.  - Agregar la cantidad de agua y concentración de desinfectante.  - Realizar el secado de la lencería en la secadora, si no se cuenta con secadora se debe de secar con aireación natural lejos de paso frecuente de colaboradores. |
| ***Responsable:*** conserje,mucama o mayordomo designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diariamente y en efecto una vez que el huésped desocupe la habitación. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 38ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** elementos de protección personal, bolsas, lavadora. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo para desinfección del lapicero y datafono** | |
| **Alcance:** limpieza y desinfección adecuada evitando la contaminación microbiológica en el área de recepción. | ***Procedimiento*:** cada vez que el huésped haga uso del lapicero se debe de aplicar una solución de hipoclorito de sodio, en el datafono debe usarse un paño desinfectante.  - Inmediatamente el personal encargado de hacer el procedimiento debe de realizarla técnica de lavado de manos. |
| ***Responsable:*** recepcionista designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario cada vez que se necesite. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 4ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** atomizador con solución de hipoclorito de sodio, paño desinfectante y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo para desinfección de recipiente de entrega de llaves y desinfección de llaves** | |
| **Alcance:** limpieza y desinfección adecuada evitando la contaminación microbiológica en el área de recepción. | ***Procedimiento*:** una vez se realice el proceso de registro, se hará entrega de las llaves en el recipiente asignado.  - Una vez retiradas las llaves se debe de aplicar con atomizador la solución desinfectante.  - Aplicar técnica de lavado de manos.  **Desinfección de llaves**  ***-*** Aplicar con atomizador la solución desinfectante a las llaves antes de entregar al huésped.  - Una vez el huésped haga entrega de las llaves se deben de dejar en el recipiente de recepción de llaves y aplicar con atomizador la solución desinfectante.  - Al terminar, aplicar técnica de lavado de manos. |
| ***Responsable:*** recepcionista designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario cada vez que se necesite. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 4ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** atomizador con solución de hipoclorito de sodio y EPP. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo para desinfección de aire acondicionado** | |
| **Alcance:** limpieza y desinfección adecuada evitando la contaminación microbiológica en el área de recepción. | ***Procedimiento*:** abrir el área de ingreso de aire.  - Realizar la limpieza y desinfección adecuada de filtros.  - Tapar el electrodoméstico.  - Realizar limpieza y desinfección de la parte externa del aire acondicionado |
| ***Responsable:*** técnico operativo designado por el supervisor o administrador del Hotel. El administrador o supervisor hará la verificación de la eficiencia del procedimiento. |
| ***Frecuencia*:** diario cada vez que se necesite. | **Desinfección:** para la preparación de la solución desinfectante necesitamos lo siguiente.  **Preparación de la solución desinfectante:**  - 1 Lt de agua  - 4ml de hipoclorito de sodio comercial al 5.25%  - Tiempo de acción de 10-15 min.  - Aplicar la cantidad de solución necesaria para dicho procedimiento |
| ***Implementos*:** atomizador con solución de hipoclorito de sodio, paño desinfectante y EPP. |

# ¿Cómo se realiza la desinfección y limpieza de los establecimientos y espacios de trabajo?

Nuestro personal realiza la limpieza y desinfección empleando los EPP de acuerdo a la actividad que desempeñe, garantizando que los procesos se cumplan de manera segura con los insumos apropiados. A su vez, compartimos las medidas tomadas para la operación en los lugares de trabajo que frecuenta el personal y los huéspedes.

* Debemos implementar un espacio para el lavado de manos antes del ingreso al Hotel, o en su defecto disponer de alcohol glicerinado en el ingreso para desinfección de manos. Aplica para colaboradores, huéspedes y proveedores.
* El huésped, colaborador o proveedor deberá desinfectar los zapatos y realizar el ingreso directo hasta la habitación sin detenerse en ningún lugar.
* Debemos limitar los espacios de contacto, estantes, pasamanos, manijas y otros en el trayecto desde la entrada hasta la habitación asignada.
* Debemos definir el Check In del Hotel (realizarlo en la recepción o en el cuarto).
* Al llegar a la habitación toda la ropa se debe depositar en una bolsa plástica que estará disponible en la habitación evitando tocar paredes, manijas y otros elementos.
* El huésped debe realizar la alimentación dentro de la habitación.
* Debemos realizar la limpieza de las maletas de los huéspedes con productos desinfectantes al 70% cuando llegan al Hotel.
* Las habitaciones sin excepción son limpiadas y desinfectadas siguiendo las recomendaciones enunciadas en los protocolos de limpieza y desinfección donde se especifica todas las recomendaciones a tener en cuenta.
* Debemos disponer de un recipiente con tapa con accionamiento de pedal y bolsa plástica para la recepción de residuos sólidos del huésped (tapabocas, guantes y otros).
* Las habitaciones deben disponer de un pote de jabón para manos y toallas desechables de un solo uso para el lavado de manos.
* Las habitaciones que se habilitarán para la prestación del servicio obligatoriamente deben contar con ventilación natural o aire acondicionado con mantenimiento preventivoque permita la circulación del aire.
* Se disponen de bolsas plásticas de tamaño que alcance la lencería de la habitación.
* Debemos disponer de cinta, para el sellado de las bolsas.

## Manipulación de insumos y productos

Debemos asegurarnos del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la recepción, entrega, almacenamiento y tratamiento (preparaciones, envasado), de insumos y productos del Hotel.

* Para esto debemos promover el compromiso por parte de los colaboradores, huéspedes, proveedores y demás al cumplir las medidas de bioseguridad tomadas por el Hotel.
* Nuestro personal debe emplear los protocolos de limpieza y desinfección de los insumos que sean recibidos por proveedores y a su vez, los productos que se le entreguen a los huéspedes.
* Nuestro Hotel debe garantizar las condiciones de calidad e higiene del almacenamiento de los productos que ayudan a combatir y prevenir el COVID-19.
* Debemos utilizar los guantes desechables y tapabocas para la manipulación de insumos y productos, recordando no llevarnos las manos a la cara.
* Debemos descargar los insumos y dirigirlos a una zona específica para su desinfección
* Para los insumos o productos que se encuentren en una caja de cartón o de plástico, debemos tratar de eliminar la caja para desinfectar los productos internos (si aplica), de lo contrario, debemos desinfectar la superficie por todas las caras con alcohol al 70% y dejarla reposar 5 minutos.
* Debemos almacenar los insumos y productos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.
* Nuestro personal que manipule los insumos o productos debe cumplir con el protocolo básico de lavado y desinfección de manos permanentemente, de acuerdo a su exposición con los productos.

## Manejo de residuos

El Hotel cuenta con un área específica para la disposición final de residuos generados en los baños de las habitaciones y elementos de protección personal considerados peligrosos. El contenedor de residuos es con tapa y cuenta con doble bolsa. El lugar de acopio de residuos se encuentra señalizado. Realizamos el correcto manejo de residuos y la disposición final de elementos de protección personal mediante las siguientes actividades:

* Informamos a nuestros colaboradores las medidas para la correcta separación de residuos.
* Ubicamos bolsas especiales con colores determinados que especifican el proceso y la diferenciación de los residuos.
* Ubicamos contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos, los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negra que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal desocupados y secos, que van en bolsa blanca. El Hotel cuenta con canecas que facilitan la separación de estos residuos.
* Realizamos la recolección de residuos permanentemente y el almacenamos los residuos.
* Realizamos la limpieza y desinfección de los contenedores.
* Siempre que el personal a cargo de las labores de limpieza y desinfección termine sus labores, debe tener como obligación el procedimiento de higiene de manos.

# PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO

El Hotel ha dispuesto una sola entrada para el control preventivo del COVID-19 el cual facilita la toma la temperatura, la desinfección con alcohol etílico (alcohol glicerinado con concentración mínima del 60%) para la limpieza de manos y un atomizador con solución desinfectante para la suela de los zapatos. Estos elementos también han sido dispuestos para el uso de los huéspedes en las zonas comunes (pasillos de habitaciones, salas, recepción, espacios de esparcimiento). De acuerdo a las tareas cotidianas, hemos tomado las siguientes medidas:

* Ubicaremos información de lavado de manos, higiene y distanciamiento social en lugares visibles de áreas comunes y zonas de alta circulación.
* La camarera se pondrá un delantal o bata apropiada, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza.
* Debemos retirar la lencería y toallas para ponerlas en una bolsa separada del resto (debemos disponer de bolsas amarillas/rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (evitar el contacto directo de la piel) y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario.
* Debemos cambiar los tendidos de las habitaciones, como sabanas y sobre sabanas, cobijas, mantas, fundas y demás menaje de cama y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario. No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el huésped y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
* El material desechable utilizado por el huésped (pañuelos, mascarillas, vasos desechables, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
* Cuando un huésped enfermo o no, abandone definitivamente la habitación, debemos retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.

## Comedores, bares y cocinas

* El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los huéspedes desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor (o bar).
* Se deben evitar bufés (ya que debemos cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio), los samovares deben permanecer tapados, se debe evitar la manipulación directa por parte de los huéspedes de los alimentos y equipos, facilitándoles el servicio para minimizar el autoservicio.
* Recomendamos no compartir objetos con huéspedes u otros colaboradores.
* Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles o incluso, debemos evitar su uso. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables. Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.
* Después de cada servicio, debemos realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.
* Debemos respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de cuatro (4) personas por cada diez (10) metros cuadrados. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.

## Recepción

* De forma general debemos establecer los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establecen en caso de detección de casos en el Hotel, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.
* Debemos hacer un test a cada huésped donde éste informe sobre lugar de procedencia, información de su salud actual.
* De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, los huéspedes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él, por lo cual debemos disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias, y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo.
* Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el huésped pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar a que realice una consulta médica. En caso de negarse, el Hotel, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.
* Como medida de precaución, las personas con síntomas respiratorios deberán ser visitadas por el médico en la propia habitación, evitando que sean atendidas en el consultorio del Hotel junto con otros clientes enfermos.

## Medidas preventivas especificas en cada habitación

* Debemos lavar la lencería con, toallas o ropa de cama, a alta temperatura (+70º).
* Debemos desinfectar todas las tapicerías de sofás y esterilizaremos las zonas de mayor riesgo como el teléfono.
* Debemos desinfectar y guardar en bolsas herméticas artículos complimentary como café, azúcar y té (si aplica).
* Debemos contar con dispensador de gel en los pasillos o habitaciones (de ser posible).

## Medidas preventivas en espacios comunes

* Debemos aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección de los espacios públicos que más transiten los huéspedes (mostrador en la recepción, diferentes puertas de acceso, baños públicos e incluso llaves de habitaciones).
* Las tarjetas llave para acceder a la habitación estarán previamente desinfectadas para cumplir las medidas higiénicas recomendadas.
* La utilización de tapabocas es obligatorio excepto para comer.
* Debemos realizar la medición de la temperatura al empezar la jornada laboral de forma obligatoria a todos nuestros colaboradores.

## Check In online o a través de redes sociales

* Debemos establecer estrategias para realizar este proceso del pre-checkin online y así limitar el tiempo de espera en recepción y mantener distancias de seguridad.

## Medidas específicas en bar y restaurante

* El desayuno: con el fin de limitar el movimiento de personas en el salón de desayunos y el intercambio de utensilios entre clientes, debemos ofrecer la opción de Room Service además de poder tomarlo en la sala de desayunos sin movilidad y con servicio a la mesa.
* Las bandejas las configuramos con todas las medidas de seguridad y se transportan tapadas. Todos los productos serán dosis individuales zumos, agua, frutos secos, yogur, fruta, panes, dulces, embutidos, etc.
* Todos los materiales serán desechables, de un solo uso y totalmente desinfectados.
* La normativa de Bares no está todavía definida por las autoridades, es posible que si contamos con terraza podamos dar servicio en este espacio tomando las medidas biosanitarias.

**Medidas preventivas para colaboradores**

* Todos nuestros colaboradores siempre emplearán los EPP.
* El desinfectante debe ser utilizado regularmente por nuestro personal.
* Como medida preventiva, se tomará la temperatura a todo el personal con termómetros y se llevará un registro diario de cada empleado con la temperatura a la hora de llegada.
* En el comedor del personal se mantendrán las mismas condiciones higiénicas que las implementadas para los huéspedes. La comida de personal, por ejemplo, se preparará en raciones individuales embaladas y selladas con recipientes preparados para ello.

## Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contacto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

Establece el sistema de verificación para el control en el momento que el colaborador presente síntomas asociados al COVID-19, en donde debemos llamar a las líneas de atención locales que se encuentran en el plan de comunicación. Se registraran todas las personas y lugares indicando:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nombre** | **Tipo** | | | **N° Teléfono** | **Fecha ingreso** | **Fecha**  **salida** | **Lugar Visitado** |
| **Colaborador** | **Huésped** | **Proveedor** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Monitoreo síntomas de contagio - encuesta de condiciones de salud

Para el ingreso al Hotel debemos garantizar la entrevista del huésped, colaboradores, proveedores y demás, los cuales se deben diligenciar los siguientes datos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hotel \_\_\_\_\_\_\_** | | | |
| **Fecha** |  | | |
| **Nombre y apellidos** |  | | |
| **Cedula de ciudadanía** |  | | |
| **Edad** |  | | |
| **Dirección** |  | | |
| **Teléfono** |  | | |
| Por favor responda las siguientes preguntas para prevenir y mitigar la transmisión del COVID-19 | | Si | No |
| **1. ¿Ha tenido alguno de los siguientes antecedentes?** | |  | |
| Diabetes | |  |  |
| Enfermedad cardiovascular | |  |  |
| Hipertensión arterial | |  |  |
| Enfermedad cerebrovascular | |  |  |
| Cáncer o VIH | |  |  |
| Enfermedades pulmonares crónicas (EPOC/ Asma) | |  |  |
| Malnutrición (obesidad o desnutrición) | |  |  |
| Tabaquismo | |  |  |
| Usa corticoides o inmunosupresores | |  |  |
| **2. Convive con personas mayores de 60 años o personas que trabajan en prestación asistencial en salud** | |  |  |
| **3. En los últimos 2 días ¿ha tenido alguno de los siguientes síntomas?** | |  | |
| Tos | |  |  |
| Dolor de garganta | |  |  |
| Fiebre cuantificada mayor a 38°C | |  |  |
| Secreción nasal (moco o flema) | |  |  |
| Malestar general | |  |  |
| Disminución de percepción de olores y sabores | |  |  |
| Dificultad respiratoria | |  |  |
| **¿Ha tenido contacto estrecho (menor a 2 metros por 15 minutos sin protección) con una persona con COVID-19 positivo?** | |  |  |
| **4. ¿Ha tenido contacto estrecho (menor a 2 metros por 15 minutos sin protección) con una persona con síntomas respiratorios y usted no sabe si tiene COVID-19 positivo?** | |  |  |
| **5. ¿Le han realizado prueba de COVID-19 con muestra en nariz que ha salido positiva?** | |  |  |
| **6. ¿Le han realizado prueba de COVID-19 en sangre que ha salido positiva?** | |  |  |
| **7. ¿Ha estado o está en aislamiento preventivo porque ha sido diagnosticado de COVID-19?** | |  |  |
| **8. ¿Ha tenido incapacidad temporal por caso asociado a COVID-19?** | |  |  |

Se recomienda diligenciar la encuesta en un formulario web gratuito para contar con la información de manera digital.

### Trabajo remoto o trabajo a distancia

El Hotel brindará capacitación continua de herramientas tecnológicas disponibles, para permitir el trabajo remoto cuando no sea estrictamente necesaria su presencia física y sobre todo, para el personal mayor de 60 años, y los colaboradores que presenten morbilidades preexistentes identificadas como factores de riesgos para COVID19, deberán realizar su trabajo desde casa. Para estos casos debes contar con el registro del número de colaboradores bajo esta medida y hacer seguimiento de su estado de salud diario.

**(Se debe registrar el número de colaboradores que se encuentran realizando trabajo remoto)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modalidad de trabajo** | **Trabajo remoto o a distancia** |
| **No de trabajadores con Modalidad de trabajo remoto** |  |

### Trabajo de forma presencial

* Debemos fomentar los hábitos de vida saludable con los colaboradores, como la hidratación frecuente, pausas activas y la disminución del consumo de tabaco como medida de prevención.
* Promovemos e implementamos el uso de herramientas tecnológicas que reduzcan contactos personales dentro del Hotel (por ejemplo: reuniones virtuales).
* Los colaboradores deben abstenerse de ir al lugar de trabajo en caso de presentar síntomas de gripa o un cuadro de fiebre mayor a 38°C.

**(Se debe registrar el número de colaboradores que se encuentran realizando trabajo de forma presencial).**

|  |  |
| --- | --- |
| **Modalidad de trabajo** | **Trabajo de forma presencial** |
| **No de trabajadores con modalidad de trabajo presencial** |  |

### Alternativas de organización laboral

* Implementamos jornadas flexibles de trabajo con el fin de evitar aglomeraciones tanto en el Hotel como en el transporte público.
* Implementamos turnos de entrada y salida a lo largo del día con el fin de evitar aglomeraciones en la recepción.
* Determinamos el número máximo de colaboradores por turno de acuerdo a las condiciones del lugar de trabajo.

**(Se debe registrar la jornada laboral, o el turno de trabajo con el número de colaboradores presentes en dicho turno de forma presencial, No de colaboradores por espacio de trabajo u oficina y No de clientes o usuarios por mt2 y tope máximo o aforo máximo)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Turnos de trabajo o Jornada de trabajo** | **No. de trabajadores en el turno** | **No. de trabajadores por espacio de trabajo u Oficina** | **No. de clientes o usuarios manteniendo una distancia de 2 mts si aplica** | **Tope máximo o aforo de usuarios por turno de trabajo** |
| **8:00 a.m. a 12:00 p.m.** | **6** | **2** | **2** | **15** |
|  |  |  |  |  |

### Interacción en tiempos de alimentación

Para los tiempos de alimentación, se limitará el número de colaboradores y en dicho periodo, debe conservase la distancia mínima de 2 metros entre las mismas. A su vez, se tomarán las siguientes medidas:

* Se evitará el consumo de alimentos en zonas que no se encuentren diseñadas para tal fin.
* Se realizará limpieza y desinfección antes y después de hacer uso de los espacios de alimentación.
* Es obligatorio para los colaboradores realizar el siguiente protocolo antes de tomar los alimentos:
* Lavar las manos con agua, jabón y toallas desechables.
* Retirar el tapabocas
* Lavar nuevamente las manos con agua y jabón.
* Debemos disponer las mesas con una distancia entre las mismas de 2 metros y colocar solamente el número de sillas que permita asegurar una distancia mínima entre los trabajadores de 2 metros a la hora de la alimentación y entre cada turno realizar los procesos de desinfección.
* Al finalizar el consumo de alimentos es necesario realizar el lavado de manos con agua y jabón y utilizar un nuevo tapabocas para retomar las labores.
* No debemos compartir los utensilios de comida con los demás compañeros.

El colaborador encargado de la preparación de los alimentos deberá cumplir las siguientes recomendaciones:

* Deberá lavar sus manos incluyendo antebrazos y cara antes de comenzar actividades.
* Deberá utilizar obligatoriamente los EPP asignados para la actividad: tapabocas que cubra boca y nariz, cofia o gorro.
* Deberá lavar obligatoriamente todos los alimentos antes de prepararlos.
* Una vez preparados los alimentos se deberán empacar en envases desechables.
* En caso de recibir domicilios será el recepcionista el encargado de atender y realizar asepsia al empaque del producto y entregarlo en la habitación.

### Medidas locativas

Punto de aseo

El Hotel dispone de un punto de desinfección gel en alcohol o alcohol (validar la posibilidad de instalar o adaptar un lavamos de pedal), a la entrada permitiendo la limpieza y desinfección adecuada de manos de huéspedes, colaboradores, y proveedores. En cada punto de aseo contamos con disponibilidad de gel antibacterial, alcohol al 70% o jabón líquido y toallas desechables.

* ***Gel desinfectante y alcohol glicerinado*:** el Hotel cuenta con dispensadores de gel desinfectante y atomizador de alcohol, en el área de recepción y en pasillos de cada piso, con un mínimo al 70% de concentración que permitan asear las áreas de contacto.
* ***Suministro de desinfectante:*** contamos con un atomizador o recipiente con alcohol o hipoclorito de sodio para aplicar solución desinfectante, en la planta de los zapatos a las personas que ingresen al Hotel.
* ***Punto de hidratación:*** se garantiza la existencia y disponibilidad permanente de agua potable para el uso de colaboradores.
* ***Circulación del aire natural:*** se adecuaran rejillas o ventanas que permitan la correcta circulación del aire natural. En habitaciones cerradas se usará aire acondicionado con mantenimiento continuo.
* ***Disposición de residuos:*** el Hotel cuenta con un área específica para la disposición final de residuos generados en los baños de las habitaciones y elementos de protección personal considerados peligrosos. El contenedor de residuos es con tapa y cuenta con doble bolsa, el lugar de acopio de residuos se encuentra señalizada.
* ***Área almacenamiento de elementos personales:*** en Hotel dispondrá un área para que los colaboradores guarden durante la jornada laboral sus elementos personales.

### Herramientas de trabajo y elementos de dotación

El Hotel capacitará a sus colaboradores para la eliminación de los EPP cuando sean desechables, y de limpieza y desinfección cuando sean de tela. Recomendamos que estos sean lavados al terminar la jornada laboral y que sean de uso estrictamente personal.

Cada colaborador es responsable de su puesto de trabajo y elementos de dotación por lo cual deberá seguir los protocolos de limpieza de forma diaria.

### Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)

Nuestro Hotel tiene interacción constante con proveedores, por lo cual las medidas que hemos tomado para el protocolo de mínimo contacto físico han sido las siguientes.

* ***Momento de pedido***
* El proveedor debe usar tapabocas.
* Estableceremos turnos de atención.
* Debemos tomar su temperatura.
* Debemos proceder a la limpieza y desinfección de las manos.
* Conservaremos el distanciamiento siempre de 2 metros.
* El proveedor, huésped o aliado debe contestar la entrevista del monitoreo de síntomas asociados al COVID-19.
* Si requerimos recibir dinero en efectivo, debemos garantizar que el dinero sea depositado en bolsa plástica y lo correspondiente, si es necesario devolver dinero a cambio, recomendamos en lo posible realizar pagos por medios digitales. Al terminar el servicio debemos retirarnos y desechar los guantes utilizados e inmediatamente debemos realizar el lavado de manos con agua y jabón.
* ***Momento de recepción de productos***
* El vehículo está relacionado en el formato de visitas del Hotel, para que le sea fácil el desplazamiento hacia nuestras instalaciones, el formato será alimentado a medida que se tenga alguna solicitud de servicio y así mismo será reportado a la Alcaldía o entes competentes para esta gestión.
* Antes de descargar los productos se realizará la desinfección con hipoclorito de los mismos, tratando en la mayoría de lo posible de no dañar su estado.
* El personal que efectúa el descargue debe usar tapabocas.
* Conservaremos el distanciamiento siempre de 2 metros.
* Promovemos el pago por métodos virtuales o electrónicos.

## Desplazamientos desde y hacia el lugar de trabajo

Para los desplazamientos desde y hacia el Centro Comercial se recomienda a todos los colaboradores, personal y visitantes tener en cuenta las siguientes medidas.

### Medidas para el uso de transporte en carros, motocicletas y bicicletas

* Te recomendamos la movilidad en transportes alternativos de uso individual como bicicleta y motocicleta (sin parrillero), con elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal.
* Desinfecta con regularidad superficies con las que tienes contacto frecuente como son las manijas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, comandos del vehículo, etc. con alcohol antiséptico o pañitos desinfectantes.
* Desinfecta los elementos de seguridad, como cascos, guantes, gafas, rodilleras, entre otros.
* En trayectos de desplazamiento cortos que debas realizar, te invitamos a dirigirte al Hotel caminado.
* En la media de lo posible, mantén ventilado tu vehículo con las ventanas abiertas durante los trayectos.
* En la medida de lo posible, mantén la distancia mínima entre personas dentro del vehículo (por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás).
* En la medida de lo posible no transites en un vehículo cerrado con más de una persona.
* En motos y bicicletas, evita transitar con más de una persona en el vehículo (no parrilleros).

### Medidas para el uso de transporte público

* Como primera medida recomendamos en lo posible el no uso de transporte público.
* Si vas a utilizar transporte público, debes utilizar gel antibacterial después de entrar en contacto con objetos, superficies y puntos de apoyo. Debes usar el tapabocas cubriendo nariz y boca.
* Es importante que evites llevarte las manos a la cara y debes intentar mantener distancia de más de 1.50 metros entre personas.
* Es obligatorio que respetes el distanciamiento social promovido por el Hotel y las autoridades del transporte público.
* Te recomendamos evitar a toda costa, las aglomeraciones y las concentraciones de personas.
* Aborda y desaborda el vehículo de manera ordenada y distanciada.
* Si es seguro y no te pones en riesgo de accidente (caídas y/o resbalones) y además cuentas con la posibilidad física, evita tocar pasamanos y paredes.

## Capacitar a los trabajadores en aspectos básicos relacionados con la forma en que se transmite el COVID-19 y las maneras de prevenirlo

El Hotel se compromete a divulgar una serie de capacitaciones mediante un cronograma establecido. Esto con el fin de promover y concienciar al personal y huéspedes que la responsabilidad es de todos. Por lo anterior

También se promociona por medio de infografías o avisos para los huéspedes, colaboradores y proveedores, que informan sobre sobre el protocolo de lavado de manos, de limpieza y desinfección en general.

* Capacitamos a todos los colaboradores del Hotel, en aspectos relacionados con la forma de transmisión del COVID 19 y las maneras de prevenirlo.
* Brindamos información general relacionada con los espacios del Hotel en los que puede haber riesgo de exposición.
* Comunicamos los factores de riesgo del hogar y la comunidad.
* Comunicamos los factores de riesgo individuales.
* Comunicamos y fomentamos la importancia del reporte de condiciones de salud.
* Comunicamos y promovemos el protocolo de etiqueta respiratoria.
* Capacitamos sobre el uso adecuado de tapabocas, su uso incorrecto y el lavado adecuado de manos.
* Capacitamos sobre el orden, aseo y correcta disposición de los residuos.
* Capacitamos sobre el uso de EPP.
* Capacitamos e informamos sobre el proceso de registro y reporte de casos sospechosos de COVID-19.
* Capacitamos y fomentamos el procedimiento de desplazamiento desde casa hacía al trabajo.
* Formamos sobre las medidas de contención del virus si un familiar presenta síntomas.

## Medidas en coordinación con Administradores de Riesgos Laborales – ARL

Es responsabilidad del Hotel tomar las siguientes medidas brindadas por la ARL:

* Nos apoyamos con la ARL en materia de identificación de peligros, evaluación y valoración del riesgo biológico por contagio COVID-19, para mejorar los controles de prevención y mitigación de su transmisión, en las actividades que realicemos en nuestro Hotel.
* Solicitamos la asistencia y asesoría técnica de la ARL para verificar las acciones adoptadas para la vigilancia y contención de casos positivos del COVID-19.
* Reportaremos a la ARL y a la EPS correspondiente los casos sospechosos y confirmados de COVID-19.
* Validaremos con la ARL las actividades que ha dispuesto para orientar al Hotel en la manipulación, disposición y eliminación de los EPP.

## Recomendaciones en la vivienda

El Hotel capacita a sus colaboradores en la seriedad y la importancia del cuidado personal, para así mismo cuidar a sus familiares y a sus compañeros de labor. Se recomiendan los siguientes pasos para una convivencia segura en casa:

|  |
| --- |
| * Debes lavarte las manos con agua y jabón por mínimo 30 segundos. * Al toser o estornudar debes cubrir la nariz y la boca con el antebrazo o un pañuelo desechable. * No debes consumir tabaco al interior de la vivienda. * Debes incrementar actividades de limpieza y desinfección de paredes, pisos, techos y superficies. * Debes mantener la ventilación e iluminación natural de la vivienda. * Debes buscar actividades manuales, pasatiempos y actividad física que puedan realizar en casa. * Debes lavar con regularidad fundas, sabanas, toallas, etc. * No debes sacudir las prendas de ropa antes de lavarlas para minimizar el riesgo de dispersión de virus a través del aire. Dejar que se sequen completamente. * Debes cambiar y lavar con regularidad las toallas de mano, siendo preferible el empleo de toallas de papel. * Debes guardar los cepillos de dientes y separarlos unos de otros. * Al momento de desechar los tapabocas, guantes, pañuelos o elementos probablemente contaminados en el recipiente de aseo, se debe de realizar aspersión con hipoclorito en el lugar de disposición. * Debes adecuar un área específica de menor tránsito para el cambio de ropa con la que se laboró en el día. * Debes lavar la ropa de trabajo, aparte de la ropa familiar, especialmente con agua caliente o hipoclorito. |

### Al salir de la vivienda

* Debes disponer de una pequeña estación de desinfección en la entrada de casa.
* Cuando ingreses a la vivienda quítate los zapatos y lava la suela con agua y jabón, también puedes rociar alcohol o hipoclorito con un atomizador.
* Antes de tener contacto con los miembros de tu familia, cámbiate de ropa, deposítala en una bolsa y llévela al lavado.
* Báñate con abundante agua y jabón.
* Desinfecta los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.

### Al regresar a la vivienda

* Si llevas alguna compra, desinfecta el empaque (elimina cajas y plástico cuando aplique), colócala en una superficie limpia y luego organiza los productos en la nevera, despensa o donde corresponda.
* Para salir de casa siempre lleva los elementos de protección como guantes, tapabocas, alcohol o gel antibacterial personal.
* Restringe las visitas a familiares y amigos si alguno presenta un cuadro respiratorio.
* Si presentas algún síntoma como gripe, tos o fiebre, debes informar al Hotel y a las líneas o aplicación que ha dispuesto el Ministerio de Salud para el seguimiento y atención de pacientes con sospecha. Debes tomar las medidas de distanciamiento social dentro de tu vivienda para evitar la posibilidad de contagiar a tu familia.

## Convivencia con una persona de alto riesgo

Si un colaborador convive con personas mayores de 60 años, o con personas con enfermedades preexistentes de alto riesgo para el COVID-19, (Diabetes, Enfermedad cardiovascular -Hipertensión Arterial- HTA, Accidente Cerebrovascular — ACV), VIH, Cáncer, Uso de corticoides o inmunosupresores, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica -EPOC, mal nutrición (obesidad y desnutrición), Fumadores o con personal de servicios de salud, debe extremar medidas de precaución tales como:

* Mantener la distancia al menos de dos metros.
* Utilizar tapabocas en casa, especialmente al encontrarse en un mismo espacio, al cocinar y servir la comida.
* **Aumentar la ventilación del hogar.
* Si es posible, asignar un baño y habitación individual para la persona a riesgo. Si no es posible, aumentar ventilación y limpieza y desinfección de superficies de todas las áreas del hogar.
* Cumplir a cabalidad con las recomendaciones de lavado de manos e higiene respiratoria impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
* Lavar y desinfectar en forma regular pisos, paredes, puertas y ventanas, e incrementar estas actividades en las superficies de los closets, roperos, armarios, barandas, pasamanos, picaportes, interruptores de luz, puertas, gavetas, topes de puertas, muebles, juguetes, bicicletas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas de la familia tienen contacto constante y directo.
* Limpiar y desinfectar todo aquello que haya estado en el exterior de la vivienda o que es de manipulación diaria, como: computadores, mouse, teclados, celulares, teléfonos fijos, control remoto, otros equipos electrónicos de uso frecuente, que se limpian empleando un paño limpio impregnado de alcohol al 70% o con agua y jabón, teniendo precaución para no averiarlos.
* Lavar con regularidad fundas, sabanas, toallas.
* Utilizar guantes para manipular la ropa, evitar sacudir la ropa y no permitir el contacto de esa ropa con el cuerpo.
* Tomar las medidas de ingreso y salida de casa.
* No compartas elementos de uso personal como toallas, cepillos, cubiertos, cobijas, etc.
* Debes estar muy pendiente de algunos síntomas como fiebre y dificultad de respirar para informar a la EPS, ARL, líneas municipales dispuestas o por medio de CoronAPP.
* Debes informar al Hotel para tomar las precauciones necesarias.

## Manejo de situaciones de riesgo por parte del empleador

En el caso de que un huésped, colaborador o proveedor, presente fiebre y síntomas de infección respiratoria, como tos, debe informar al jefe inmediato. El paciente deberá aislarse de acuerdo con las disposiciones de la autoridad de salud; y el Hotel procede a notificar a las autoridades sanitarias competentes para la definición de las medidas apropiadas en los pasos a seguir creados en este protocolo. Durante el período de investigación, la administración puede solicitar a cualquier posible contacto cercano que abandone el Hotel como medida de precaución.

# ¿CÓMO SE REALIZARÁ EL MONITOREO DE SÍNTOMAS DE CONTAGIO DE COVID-19 ENTRE TRABAJADORES?

El Hotel establece en su plan de comunicaciones las capacitaciones al personal sobre las medidas de prevención y el uso adecuado de los EPP a través del siguiente proceso.

## Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

Para la prevención y manejo de situaciones de contagio el Hotel debe asegurar que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención del contagio por COVID-19, previstas en el presente protocolo.

Para ello el Hotel cumple con las siguientes características:

* Debemos asegurar que se cumplan los protocolos de bioseguridad.
* Establecer un sistema de verificación para el control en el momento de la notificación positiva (preferiblemente digital), en el que cada colaborador y persona que presten los servicios para la el Hotel, registren todas las personas y lugares visitados dentro y fuera de la operación indicando lo siguiente.

(Se debe registrar fecha, lugar, nombre de personas o número de personas con las que se ha tenido contacto en los últimos 10 días y a partir del primer momento de notificación de caso POSITIVO Covid-19 cada día).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Fecha** | **Lugar** | **Nombre de personas con las que se ha tenido contacto** | **Celular** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |

Tener en cuenta:

**1**

Realizamos monitoreo y control de temperatura, no permitimos el ingreso y/o acompañamiento al Hotel de personas que presenten síntomas de gripa ni cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C.

Reportamos diariamente por correo electrónico, teléfono o a través de la aplicación CoronApp, el estado de salud y temperatura de nuestro personal de acuerdo con el autodiagnóstico que permita identificar síntomas y trayectorias de exposición al COVID-19 de los colaboradores.

**2**

**3**

Consolidamos y mantenemos actualizada una base de datos\* completa de los colaboradores el Hotel teniendo en cuenta las reservas de información.

(\*Base de datos)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nombre** | **Cedula** | **Edad** | **Sexo** | **Estado De Salud** | **Hábitos** | **Factores De Riesgo\*** | **Vinculación** | **EPS** | **ARL** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\***Factores de riesgo** asociaciados a la susceptibilidad del contagio como diabetes, enfermedad cardiovascular, hipertensión arterial, enfermedad cerebrovascular, cáncer o VIH, enfermedades pulmonares crónicas (EPOC/ Asma), malnutrición (obesidad o desnutrición), tabaquismo

# PASOS A SEGUIR EN CASO DE PRESENTAR UNA PERSONA CON SÍNTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19

Debemos implementar y comunicar en la empresa el siguiente paso a paso si una persona presenta síntomas de COVID-19 como fiebre, tos y/o dificultad para respirar.

1. Debes comunicar a tu jefe inmediato, verificar que esté usando el tapabocas de manera adecuada y deberá ubicarlo en una zona de aislamiento identificada previamente.
2. Debes informar si has viajado a zonas consideradas como focos de infección o ha estado en contacto estrecho (a menos de 2 metros por más de 15 minutos) con un caso confirmado de COVID-19
3. Debemos reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de Salud que corresponda para que evalúen su estado de salud, quienes determinarán si se debe trasladar a su casa con un aislamiento preventivo para síntomas leves y en el caso de dificultad para respirar, dolor en el pecho o convulsiones lo deben trasladar a un centro médico en una ambulancia de forma inmediata.
4. Si el colaborador encuentra en su casa y presenta síntomas de fiebre, tos, dificultad para respirar o un cuadro gripal, deberá contactarse telefónicamente con su jefe inmediato para poner en su conocimiento la situación, y tanto el empleador como el trabajador, deberán reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de Salud que corresponda para que evalúen su estado. Si el huésped se encuentra en el Hotel con estos síntomas debemos solicitarle que se dirija al cuarto mientras informamos a su ARL y entidades competentes.
5. Debes realizar una lista con todas las personas que han estado en contacto estrecho (a menos de 2 metros por más de 15 minutos), con el caso confirmado en los últimos catorce (14) días. Dicha lista se entregará a la Secretaría de Salud correspondiente para dar seguimiento, y los contactos identificados estarán en aislamiento preventivo por catorce (14) días.
6. Debemos limpiar y desinfectar con alcohol al 70% de manera frecuente, todas las superficies, los puestos de trabajo, espacios comunes y todas las áreas del centro de como: pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo como computadores, teclados, mouse, teléfonos, auriculares, en especial las superficies con las que ha estado en contacto el paciente.
7. Las áreas como pisos, bajos, cocinas se deben lavar con un detergente común, para luego desinfectar
8. El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación. Identificar las áreas, superficies y objetos usados por la persona con sospecha de caso y realizar la limpieza y desinfección de manera inmediata
9. Se debe garantizar que el personal se pueda realizar el lavado de manos por los menos seis (6) veces al día, y que se cuente con los insumos agua limpia, jabón y toallas de un único uso.
10. Debemos asegurarnos de reportar los casos sospechosos de contagio con el COVID-19 a las entidades correspondientes: Secretaría de Salud Distrital, Departamental o Municipal, a la EPS del colaborador o huésped y a la ARL.

# PLAN DE COMUNICACIONES

Establecimos un Plan de Comunicaciones sobre la apertura del Hotel para divulgar las medidas de prevención frente al COVID-19 y para recuperar la confianza en el Sector Hotelero y así, encuentren un lugar seguro en nuestras instalaciones. Por lo anterior, se tienen en cuenta las siguientes medidas.

* ***C*o*municación interna:*** divulgaremos la información pertinente sobre las medidas de prevención, frente al COVID-19 por medio de correos o WhatsApp.
* Debemos mantener las líneas de contacto e información actualizadas a través de los medios que se dispongan en caso de cualquier emergencia.
* Se divulgaran las medidas contenidas y la información sobre generalidades y directrices dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social frente a nuevos lineamientos y protocolos para la preparación, respuesta y atención ante la presencia del COVID-19.
* Remitiremos a los grupos de WhatsApp y correos información sobre autocuidado y las pausas activas para desinfección. Debemos reiterar a todo el personal, la importancia de lavarse las manos constantemente y del distanciamiento social (no abrazar, besar ni dar la mano).
* Realizaremos charlas informativas sobre las nuevas disposiciones y medidas de prevención por medios virtuales.
* Utilizamos medios de comunicación internos, protectores de pantalla de los computadores, aplicaciones digitales donde recordemos a nuestros colaboradores el protocolo del lavado de manos, antes de iniciar su labor.
* Implementamos la señalización con infografías en nuestro Hotel sobre el lavado de manos, el uso del tapabocas y el distanciamiento.
* ***Comunicación externa:*** informaremos visiblemente por medio de redes sociales sobre las medidas de prevención y atención.
* Divulgaremos las líneas de contacto e información actualizadas a través de los medios que se dispongan en caso de cualquier emergencia.
* Se divulgaran información sobre generalidades y directrices dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social frente a nuevos lineamientos y protocolos.





**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Nombre y firma del Representante Legal/Gerente**

**Nombre del Establecimiento**

**Dirección**

**Teléfono**

\* El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo lanzó el sello de bioseguridad ‘Check in Certificado’ el cual es una certificación creada por el MinCIT, con el apoyo de ProColombia e Icontec, que tiene como principales objetivos generar confianza entre los viajeros y consumidores, minimizar los riesgos de contagio del virus e incentivar el turismo en el país.

"Obtener este respaldo es voluntario y podrá ser usado por prestadores de servicios, áreas y atractivos turísticos que certifiquen el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad una vez comience la reactivación del sector"

Puede consultar más información aquí <https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-resolucion-2020/pr-sello-de-bioseguridad-18-05-20-vf.aspx>

<http://bioseguridad.mincit.gov.co/>

También puede consultar con COTELCO sobre el sello de seguridad

<https://cotelco.org/proyectos/juntoscontraelcovid>

Basado en la Guía Práctica de Seguridad de la Cámara de Comercio de Putumayo.

Imágenes tomadas de la OMS, Ministerio de Salud, Alcaldía de Cali y Freepik.