



PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LINEAMIENTOS PARA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO POR COVID-19

HOTEL CAMPESTRE LA MONTAÑA – SAN GIL

**“YO ME CUIDO Y TE CUIDO,
NUESTRA FAMILIA LA MONTAÑA
+ QUE SEGURA”**

JULIO 2020

“TU RESPONSABILIDAD, TU CONCIENCIA Y AUTOCUIDADO SON MI SEGURIDAD, PROTECCION Y VIDA”

Hoy debemos cambiar la forma de hacer las cosas, todo a causa de un virus llamado COVID-19. Nuestros huéspedes, trabajadores y visitantes serán nuestra prioridad, las medidas que adoptaremos es por su bien, seguridad, confianza y tranquilidad, esperamos nos colaboren y sean conscientes de que la vida de todos está en manos de todos.



1

INTRODUCCIÓN

La enfermedad coronavirus 2019, causada por el virus COVID-19, se detectó por primera vez en Wuhan, China, en diciembre de 2019. El 30 de enero de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote actual constituía una emergencia de salud pública de preocupación internacional. Ante la presencia de la enfermedad COVID-19 en Colombia, después del 6 de marzo de 2020, el país inicia la fase de contención en la cual es importante dar instrucciones en el marco de intervención, respuesta y atención del COVID19, en especial para el uso racional de elementos de protección personal (EPP) en entornos de salud y comunitarios, basadas en las recomendaciones de la OMS (World Health Organization (WHO), 2020).

La actual pandemia COVID 19 ha puesto en jaque al mundo con repercusiones sanitarias, ambientales y económicas. Parece ser que el único beneficiado de este evento mundial ha sido el ambiente, mejorando la huella de carbono por uso de recursos, pero con consecuencias funestas para la vida humana y la sostenibilidad económica.

Tenemos entonces un enemigo invisible, silencioso, letal, que entre más lo conozcamos más podremos generar acciones de reducción. Sin embargo, es poco lo que conocemos hoy de él, y, por lo tanto, las acciones que podemos tomar son más acciones de auto protección y en algunos pocos casos de acuerdos con los actores externos de nuestras intervenciones. Adaptarnos a las condiciones actuales de letalidad ambiental, desarrollando actividades con condiciones de seguridad, nos permitirá desarrollar actividades económicas y reactivar el crecimiento económico del país. Debemos considerar ahora que nuestros espacios de trabajo, nuestras casas, nuestros apartamentos, nuestras empresas, oficinas, se convierten ahora en naves espaciales, de las cuales, al salir y entrar de ellas, nos enfrentaremos a un entorno hostil y letal. Realizar actividades y misiones fuera, así como actividades sencillas de ingreso y salida de la nave, requiere de protocolos que sean entrenados y convertidos en hábitos para contrarrestar la letalidad del ambiente, y así reducir el riesgo de contaminación tanto de los habitantes de la nave, como de los externos a ella. El objetivo es entonces que tanto nuestros trabajadores, clientes, huéspedes y familias puedan cumplir misiones exteriores en el ambiente externo hostil de una manera segura.

Quizás afuera en las calles en las que transitamos, lo que tocamos, las personas que nos comunicamos, los domicilios que recibimos, los elementos que entregamos, la tarjeta de crédito, los billetes y monedas que entregamos y recibimos, quizás todos ellos puedan poseer el virus letal, con capacidad y licencia para matar. No los vemos, son invisibles e invaden nuestro sistema respiratorio en corto tiempo, algunos evidenciándolo solo un par de semanas con fiebre, tos, decaimiento, dificultad respiratoria, mientras otros lo portan de manera asintomática, transmitiéndolo inconscientemente contaminando a otros.



2

OBJETIVO:

El objetivo del presente protocolo es identificar, analizar y mejorar todos los procesos que se desarrollan en la operación del Hotel, así como dar un parte de tranquilidad y confianza a nuestros huéspedes y clientes en todo lo referente a la limpieza y desinfección durante su estadía, desde el check-in hasta el check-out. El conjunto de medidas presentadas en este documento es fundamental para generar actividades y productos seguros e inocuos para clientes y trabajadores con el ánimo de disminuir el riesgo de transmisión del virus entre personas.

Orientar a todas las personas para realizar la limpieza y desinfección de objetos, superficies y áreas que están en contacto con ellos en el Hotel Campestre la Montaña – tanto huéspedes, clientes y trabajadores, de forma segura como medida preventiva para la mitigación del COVID-19.

3

ALCANCE:

Establecer las recomendaciones y aspectos referentes a las acciones preventivas de las personas que realizan actividades al interior del Hotel Campestre la Montaña y todas sus áreas. Como también el cuidado, protección y seguridad que se le debe dar a los huéspedes y clientes estando dentro de nuestras instalaciones.

4

DEFINICIONES:

Antiséptico: Producto de origen químico utilizado en el control de microorganismos de la piel u otro tejido vivo, sin afectarlos sensiblemente.

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

Aislamiento en casa: Implica permanecer en la vivienda sin salidas fuera de ella, permaneciendo la mayor parte del tiempo en habitación individual, con baño individual (en lo posible), limitando las actividades con el resto de la familia con la que convive.

Desinfección 1: Es la destrucción de microorganismos en objetos inanimados, que asegura la eliminación de las formas vegetativa pero no la eliminación de esporas bacterianas.

Desinfectante 2: Es un agente que elimina la mayoría de los microorganismos patógenos, pero no necesariamente todas las formas microbianas esporuladas en objetos y superficies inanimados.

Elementos de protección personal (EPP): Cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos. Entre las ventajas que se obtienen a partir del uso de los elementos de protección personal (EPP) son las siguientes: proporcionar una barrera entre un determinado riesgo y la persona, mejorar el resguardo de la integridad física del trabajador y disminuir la gravedad de las consecuencias de un posible accidente o enfermedad sufrida por el trabajador.

Hipoclorito: Es un desinfectante que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Estos desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como esté grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.

Limpieza: Es la eliminación por acción mecánica, con o sin uso de detergentes, de la materia orgánica y suciedad de superficies, objetos o ambiente. Para la limpieza y desinfección con agente como el detergente que es un agente básico.

Mascarilla Quirúrgica: Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.

Material Contaminado: Es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

Producto de aseo higiene y limpieza de uso doméstico: Es aquella formulación, cuya función principal es aromatizar el ambiente, remover la suciedad y propender por el cuidado de utensilios, objetos, ropas o áreas que posteriormente estarán en contacto con el ser humano.

Remoción: Paso en el cual se retiran de las áreas las partículas gruesas, procedimiento que generalmente consiste en barrer.

Seguridad: Es la característica de un producto de aseo, higiene y limpieza de uso doméstico que permite su uso sin posibilidades de causar efectos tóxicos.

Toxicidad: Es la capacidad del producto de aseo, higiene y limpieza de uso doméstico de generar directamente una lesión o daño a un órgano o sistema del cuerpo humano.

5

ACCIONES DE REDUCCION DEL RIESGO DE CONTAGIO

Minimizar la acción del virus tiene que ver con la reducción de las probabilidades y la reducción de las consecuencias derivadas de su contagio. ¿Dónde podemos actuar? – Principalmente en las actividades de autoprotección que son las que disminuyen la probabilidad de contagio y transmisión-, esto es, protegernos a nosotros mismos y por otra parte proteger a los demás. Para esto consideremos las siguientes premisas:

- Considere que todo cuanto toca está contaminado.
- Considere que todo cuanto pisa está contaminado.
- Considere que toda persona con quien entra en contacto está contaminada.
- Considere que usted está contaminado.
- Considere que el aire de los espacios que visita están contaminados.

6

MEDIDAS DE PROTECCION 4 PILARES



Lavado de Manos

La higiene de manos es la medida principal de prevención y control del covid-19.

- ✘ Garantizar el acceso a puntos de lavado de manos de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social. Se deben instalar recordatorios de la técnica del lavado de manos en las zonas en las cuales se realiza esta actividad.
- ✘ Disponer de agua, jabón y toallas de un solo uso, para realizar la higiene de manos por lo menos cada media hora.
- ✘ Todos los trabajadores deberán realizar el protocolo de lavado de manos después de entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona (manijas, pasamanos, cerraduras, transporte), después de ir al baño, manipular dinero, antes y después de comer, cuando las manos están visiblemente sucias, después de estornudar o toser, antes y después de usar tapabocas, o antes de tocarse la cara.
- ✘ Los responsables de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo realizarán seguimiento y monitoreo de esta actividad en todos los sitios de trabajo e Intensificarán

las acciones de comunicación y educación de todas las medidas que evitan el contagio, para su correcta ejecución.

- ✘ Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar y desecharlo a una papelería con sistema de apertura no manual dotada con bolsa de basura. Si no se dispone de pañuelo emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.

Duración de todo el procedimiento: de 40-60 segundos

1. Mójese las manos con agua.
2. Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir la superficie de las manos.
3. Frótese las palmas de las manos entre sí.
4. Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa.
5. Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
6. Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
7. Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
8. Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
9. Enjuáguese las manos con agua.
10. Séquese las manos con una toalla de un solo uso.
11. Utilice la toalla para cerrar el grifo.

Uso del tapabocas

El uso correcto de los tapabocas es fundamental para evitar el contagio:

- ✘ Se deben seguir las recomendaciones del fabricante.
- ✘ Lávese las manos antes de colocarse el tapabocas. La colocación debe ser sobre la nariz y por debajo del mentón, moldee la banda sobre el tabique nasal.
- ✘ No toque el tapabocas durante su uso. Si debiera hacerlo, lávese las manos antes y después de su manipulación. El tapabocas se puede usar durante un día de manera continua, siempre y cuando no esté roto, sucio o húmedo, en cualquiera de esas condiciones debe retirarse, eliminarse y colocar uno nuevo (si es desechable se debe eliminar y si es de tela se debe proceder al lavado de este).
- ✘ Cuando se retire el tapabocas, hágalo desde las cintas o elásticos, nunca toque la parte externa de la mascarilla. Una vez retirada, doble el tapabocas con la cara externa hacia dentro y deposítelo en una bolsa de papel o basura, si este es desechable. Inmediatamente después del retiro del tapabocas realice lavado de manos con agua y jabón.

Distanciamiento social:

Las siguientes medidas aplican para todos los trabajadores del hotel y clientes:
Distanciamiento social: se refiere al distanciamiento físico entre personas.

- ✘ Los trabajadores de todas las áreas deben conservar entre sus puestos de trabajo una distancia de por lo menos 2 metros. Igualmente, los clientes que tengamos en el Hotel.
- ✘ Se deben evitar al máximo las labores que requieran acciones en grupo.
- ✘ Se deben evitar al máximo las reuniones que no sean estrictamente necesarias, y en caso de no poder evitarlas se deben realizar con todos los elementos de bioseguridad y respetando los protocolos existentes.
- ✘ En el comedor de personal se debe conservar el distanciamiento.
- ✘ En todos los momentos en los que se requiera interactuar con otra persona, se debe garantizar el distanciamiento físico (mínimo 2 metros).
- ✘ Se deben aprovechar las ayudas tecnológicas para evitar las aglomeraciones y se debe evitar el intercambio físico de documentos de trabajo.
- ✘ Se deben hacer recomendaciones permanentes para mantener el distanciamiento físico tanto en el ambiente de trabajo, como en todos los lugares en donde se pueda tener encuentro con otras personas.
- ✘ Los huéspedes también deberán cumplir con el distanciamiento establecido de 2 metros.
- ✘ Evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con clientes o con otros colaboradores.
- ✘ Evitar compartir elementos con clientes o demás colaboradores.

Medidas generales de Seguridad y Prevención

Elementos de protección personal (EPP):

- El uso de elementos de protección personal para la prevención del COVID-19 son obligatorios durante la jornada de trabajo.
- El empleador debe entregar los EPP y garantizar su disponibilidad y recambio (los EPP se entregan de acuerdo con las funciones de cada trabajador y comprenden tapabocas, guantes, monogafas, traje antifluido, mascarillas faciales, etc.).
- ✘ Los elementos de protección personal no se deben compartir.

- ✘ La dotación y los EPP proporcionados por el Hotel no se deben utilizar fuera de las instalaciones del Hotel.
- ✘ Los EPP desechables no se deben reutilizar y deben ser dispuestos en los recipientes designados para su disposición final.
- ✘ Los EPP reutilizables se deben lavar.
- ✘ Cuando los EPP se encuentren sucios o deteriorados, deben sustituirse inmediatamente y depositarse en los recipientes destinados para tal fin.
- ✘ El uso del tapabocas es obligatorio durante toda la jornada laboral y durante cualquier desplazamiento que realice el trabajador y en áreas con afluencia masiva de personas.

CAPACITACIÓN CONTINUA A LOS TRABAJADORES:

En términos de capacitación:

- ✘ Capacitación continua a través del área de la Gerencia, con las herramientas tecnológicas disponibles, permitiendo estar en comunicación con ellos. A su vez, utilizar contenidos virtuales para fortalecer las habilidades.
- ✘ Capacitación a todos los trabajadores, en aspectos relacionados con la forma de transmisión del COVID-19 y las maneras de prevenirlo, siguiendo los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección social.
- ✘ Brindar información general relacionada con los lugares del Hotel en los que puede existir riesgo de exposición.
- ✘ Comunicar los factores de riesgo del hogar y la comunidad, así como los individuales.
- ✘ Aclarar los signos y síntomas y comunicar la importancia del reporte de condiciones de salud.
- ✘ Trabajar de manera coordinada con la ARL para efectuar capacitaciones continuas a nuestro personal.

7

MEZCLAS VIRUCIDAS

De acuerdo con la EPA (Environmental Protection Agency), se cuenta con un conjunto de soluciones virucidas, que comercialmente tienen diferentes presentaciones y compuestos básicos que mata el virus. Las mezclas más usuales en las que vamos a hablar aquí son agua - Hipoclorito de Sodio, comercialmente conocido como Decol, Blancox o Clorox, entre otras, y agua – Alcohol antiséptico. A continuación, vamos a describir la forma de preparar cada una de las mezclas.

Agua Hipoclorito de Sodio:

El Hipoclorito de Sodio, comercialmente conocido como Clorox, Blancox o Decol. Este producto viene en diferentes concentraciones: 5% o 5,25%. Verifique la concentración del producto. Para diluirlo, por Litro de agua, agregue 3 cucharadas de hipoclorito de sodio al 5% o 2 cucharadas si es al 5.25 %. Antes de su uso considere todas las advertencias y precauciones de su uso.



Agua- Alcohol:

El alcohol líquido en la farmacia tiene una concentración de casi el 100%, sin embargo, para estos casos es mayor el potencial de penetración del alcohol al 70%. Esto sucede porque los alcoholes tienen la propiedad de que el agua los ayuda a una mayor penetrabilidad. Por lo anterior verifique la concentración del alcohol a usar y si es al 100%, entonces utilice 7 partes de alcohol por 3 de agua. Antes de su uso considere todas las advertencias y precauciones de su uso.



Adicionalmente a los anteriores, consideremos para el kit de protección personal el **gel antibacterial o alcohol glicerinado**.



Antes de iniciar con la preparación de la dilución se debe verificar la etiqueta del producto con el fin de identificar su concentración comercial.

TABLA DE DOSIFICACION DE HIPOCLORITO (5,25%)

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

ELEMENTO A DESINFECTAR	CANT. DE AGUA	CANT. HIPOCLORITO	TIEMPO DE ACCION	FORMA DE APLICACION
Frutas, verduras y hortalizas	1 litro	1 ml	5 min	Inmersión, aspersion
Utensilios y equipos	1 litro	3 ml	8-10 min	Inmersión, aspersion
Superficies	1 litro	4 ml	10-15 min	Directo
Paredes, pisos y techos	1 litro	6 ml	10-15 min	Directo, aspersion
Baños	1 litro	8 ml	10-15 min	Aspersion
Uniformes	1 litro	4 ml	10-15 min	Inmersión
Ambientes	1 litro	6 ml	-----	Aspersion

8.1

PROTOSCOLOS DE CASA

SALIDA DE LA VIVIENDA

Antes de Salir:

- a. Previo a la salida de su casa usted debe pensar de qué manera va a retornar e ingresar de manera segura a su vivienda, evitando que los que comparten con usted en su casa vayan a resultar contagiados.
- b. Destine una superficie o área de lavado de ropas para desinfectar los elementos o paquetes que traiga de afuera, o simplemente prepare el ingreso de su residencia donde haría el proceso de desinfección.
- c. Vístase adecuadamente para enfrentar el exterior hostil. Use una chaqueta con capucha, preferiblemente impermeable. Use tapabocas cubriendo boca y nariz.
- d. Aliste y mantenga en la puerta mezcla agua- decol, o un espray con mezcla agua-alcohol antiséptico para que cuando llegue realice el proceso de desinfección de zapatos y manos.
- e. Trapeé la entrada y salida de su casa o apartamento con la solución virucida agua decol o agua clorox. Usted está preparando desde ya el retorno a su lugar de residencia.
- f. Lleve consigo su kit de protección personal.

INGRESO A LA VIVIENDA

- a. Una vez se encuentre cerca de su lugar de residencia, por favor comuníquese con su casa para avisar que va a ingresar a esta, con el propósito que le abran y dejen entre cerrada la puerta, para que usted al momento de llegar, simplemente abre la puerta y le permita el ingreso, evitando así el contacto o cercanía con personas de su casa.
- b. Quien esté dentro de la casa, trapeara con solución agua-decol del área inmediatamente exterior del apartamento o la casa donde usted pisará, y si no hay nadie en casa, será usted quien haga ese proceso inmediatamente ingrese a su casa, para lo cual previamente a dispuesto el balde y el traperos con dicha solución.
- c. Si trae paquetes o bolsas, debe limpiarlos con solución agua-alcohol, antes de ingresarlos a la vivienda. Así mismo, los elementos que en su interior contiene. Limpie bolsas y paquetes por dentro y por fuera. Recuerde que usted no sabe quién estuvo en contacto con ellos 24 horas antes.
- d. No entren en contacto con nadie que se encuentre en la casa, ni con las mascotas, no toque nada hasta tanto no esté desinfectado.

- e. Mantenga su tapabocas puesto hasta que no termine todo su proceso de desinfección.
- f. Quítese los zapatos antes de ingresar a la vivienda, rocíelos con el espray que contiene la solución agua- decol, y déjelos afuera, y si no es posible entonces llévelos al área donde sí se ha dispuesto el área de desinfección.
- g. Quítese la ropa dejándola por el revés, y si es posible llévela directamente a la lavadora. De lo contrario deposite la en una bolsa plástica donde permanecerá hasta su lavada.
- h. Trapeé con la solución agua-decol las áreas por donde transitó dentro de su lugar de residencia.
- i. Siga a la ducha y use jabón.

8.2

PROCOLOS

i. PROCOLO DE ACTUACION FRENTE A SINTOMAS:

Estado de salud de los trabajadores:

El control de este factor es de vital importancia en todas las áreas del Hotel. Los trabajadores deben abstenerse de ir al lugar de trabajo en caso de presentar síntomas de gripa, tos y/o dificultad para respirar o un cuadro de fiebre mayor a 38°C y deben informar a su jefe inmediato. Tanto el empleador como el trabajador deberán reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de Salud para que evalúen su estado. Si algún trabajador presenta síntomas de enfermedad respiratoria durante su jornada laboral debe seguir el siguiente protocolo:

- ✧ Informar inmediatamente a su jefe directo y suspender sus actividades. A continuación, se debe ubicar en una zona que permita su aislamiento (una habitación vacía) y reportar el caso a la EPS, ARL y a la secretaria de salud para que evalúen el estado de salud del empleado y determinen si se debe trasladar a su casa con un aislamiento preventivo para síntomas leves o trasladar a un centro médico en una ambulancia de forma inmediata en el caso en el que presente dificultad para respirar, dolor en el pecho o convulsiones.
- ✧ Conforme a los protocolos establecidos por las autoridades de salud en Colombia el trabajador deberá informar si ha 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.

- ✧ Se debe 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 14 días. Dicha lista se entregará a la Secretaría de Salud correspondiente para dar seguimiento, y los contactos identificados estarán en aislamiento preventivo por 14 días. Este grupo de personas deberán reportar el cambio de su condición en la aplicación CoronApp.
- ✧ Identificar las áreas, superficies y objetos usados por la persona con sospecha de caso y realizar la limpieza y desinfección de manera inmediata.
- ✧ Registrar los casos reportados en el formato de Enfermedad de trabajadores.
- ✧ La empresa debe realizar el reporte diario, vía correo electrónico o telefónico o a través de la aplicación CoronApp, sobre el estado de salud y temperatura del personal en trabajo en casa o en trabajo, de acuerdo con autodiagnóstico que permita identificar síntomas y trayectorias de exposición al COVID-19 de los trabajadores.

Estado de salud de los huéspedes:

Si un huésped reporta síntomas como gripa, tos y/o dificultad para respirar o un cuadro de fiebre mayor a 38°C el trabajador que evidencie los síntomas o reciba el reporte de parte del huésped debe seguir el siguiente protocolo:

- ✧ Informe a su jefe o a cualquier miembro de la Gerencia inmediatamente.
- ✧ Intente separar al huésped de otros huéspedes tanto como sea posible.
- ✧ Pídale al huésped que contacte a su médico inmediatamente o contacte al centro médico local para recibir indicaciones sobre cómo proceder.
- ✧ Siga las indicaciones que reciba de parte de la institución local de salud.
- ✧ No transporte al huésped a ningún otro lugar a no ser que un médico se lo indique.
- ✧ Si un huésped infectado hace check-out siga los pasos del procedimiento de descontaminación de la habitación.
- ✧ Si el huésped se retira del Hotel, pero otros huéspedes permanecen en su misma habitación pídale que contacten a su médico inmediatamente. Ningún empleado puede ingresar a la habitación hasta que haya sido descontaminada por el personal capacitado de camaradería.
- ✧ Registre por escrito todas las novedades presentadas con dichos huéspedes y habitaciones en los formatos correspondientes.
- ✧ Si el Hotel llegara a tener un caso confirmado de COVID-19, el Hotel debe considerar informar a los demás huéspedes sin dar la información del huésped contagiado o su número de habitación.
- ✧ A cada huésped se le remitirá este documento para que den cumplimiento con los protocolos que estableció el Hotel.

ii. PROTOCOLO AREA ADMINISTRATIVA (GERENCIA - CONTABILIDAD)

Objetivo: establecer el protocolo de limpieza y desinfección cuando sea necesario asistir a las instalaciones, con el fin de propender por la limpieza de los escritorios y herramientas de trabajo con el fin de mitigar la proliferación del virus COVID- 19.

A su llegada al Hotel, el personal de recepción tomará y registrará la temperatura de cada trabajador utilizando un termómetro láser o digital (el termómetro de control de temperatura) y dejando el registro en la correspondiente planilla.

Alcance: este protocolo aplica para trabajo presencial del área administrativa en el Hotel.

El Gerente del Hotel será el encargado de verificar el cumplimiento de todas las medidas adoptadas en cada uno de los protocolos aquí estipulados.

Condiciones generales:

La limpieza y desinfección debe realizarse mínimo dos veces al día, se recomienda al inicio y al final de la jornada laboral. Para esto, estarán dotados con el siguiente kit de limpieza y desinfección:

- Dosificador con solución desinfectante a base de alcohol
- Toallas de manos desechables
- Gel Antibacterial
- Bolsas plásticas para manejo de residuos biosanitarios y ordinarios.

Nota: Los colaboradores deben tener en cuenta que al momento de finalizar la jornada laboral deben realizar el respectivo lavado de manos que incluya la muñeca y después dirigirse hacia su vivienda.

Al inicio y Final de la jornada el colaborador deberá cumplir con las siguientes actividades:

- Al salir de casa deberá lavar sus manos, utilizar tapabocas, mantener distanciamiento social de mínimo 2 metros y no tocar o rascar sus ojos o cara.
- Al ingresar al Hotel, desinfectar sus manos con gel antibacterial, se recomienda no utilizar guantes, tome el dosificador con solución desinfectante para rociar sus zapatos.
- Lavar sus manos en el baño más cercano durante mínimo 20 segundos con abundante agua y jabón (humedezca sus manos, frote jabón, haga movimientos circulares, en

- palmas, superficie interna y externa, frote sus uñas (mantenga sus uñas cortas), entrelace sus dedos y haga abundante espuma, juegue con agua y seque sus manos), cambiarse de ropa y disponer de su uniforme. (La ropa que se retira, guardarla en una bolsa plástica en su locker correspondiente), de ser necesario.
- Diríjase a su puesto de trabajo, rocié la solución desinfectante en sus elementos personales, celular, bolso y objetos expuestos, escritorio, computador, mouse, lapiceros y con un paño desechable limpie las partes húmedas. Recuerde limpiar manijas de las puertas externas: tome un paño de limpieza limpie la superficie en forma horizontal cubriendo toda la manija en la parte exterior, doble el paño y haga lo mismo con aparatos de luz, manijas de escritorios, archivadores, etc.
- Deposite los papeles en las canecas de acuerdo con la clasificación establecida por el Hotel.
- Lave nuevamente sus manos e inicie sus labores correspondientes.
- Si decide tomar su almuerzo tenga en cuenta estos pasos: desplácese con distanciamiento social, lave sus manos, deje su puesto limpio, desinfectado y regrese nuevamente al sitio de trabajo.
- Lave sus manos con frecuencia.

Limpieza y desinfección del puesto y herramientas de trabajo

Limpieza de mesas de trabajo: En caso de utilizar mesa de trabajo (escritorio) dentro de sus labores la superficie de esta debe desinfectarse antes de ser utilizada y después.

Las herramientas de trabajo deben ser desinfectadas mínimo 2 veces al día, al inicio y al final de la jornada de trabajo.

Silla de escritorio: Para la desinfección, se contará con una solución en agua fría con cualquier producto de uso doméstico que contenga hipoclorito de sodio entre el 5 y el 6 % de hipoclorito, colocando cien (100) mililitros del producto clorado, sobre novecientos (900) mililitros de agua fría, y desinfectar utilizando un paño limpio humedecido en esta solución, pasándolo por todas las superficies de los muebles limpios.

Los celulares, computador y otros dispositivos: (teclados, mouse, materiales, etc.) y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente, por norma general, resulta imprescindible limpiarlas con soluciones desinfectantes o con solución de hipoclorito de sodio al 0,5% o con detergente desinfectante, a fin de evitar la propagación de virus y bacterias.

Caja de dinero: en caso de ser plásticas podrán ser lavadas con solución jabonosa y dejar secar. En el caso de otros materiales, humedezca un paño desechable y limpie la superficie externa cuidadosamente; después tome otro paño húmedo y limpie la parte interna indicando por los bordes y después por la base de la caja de dinero, no olvide desinfectar la parte inferior de la tapa de la caja de dinero.

Limpieza de elementos de protección personal:

Los elementos de protección personal deben ser limpiados y/o lavados diariamente o una vez terminadas las operaciones de trabajo.

Retiro de los elementos de protección personal: una vez terminadas las labores, retirarse mascarilla. Higienizar los demás elementos de protección, ropa de calle, gafas para quienes utilicen y lavarse las manos. Aquellas áreas en donde se tenga acceso a lugares para el cambio de ropa a la salida de turno podrán realizarse el cambio de ropa para evitar el traslado con esta hasta su domicilio. Todos los elementos de protección personal deben ser desinfectados, para ello tenga en cuenta:

- En caso de que los elementos queden en las áreas de trabajo realice lo siguiente: los zapatos o botas: lave la suela con agua y jabón. Para las botas altas con un paño humedecido de alcohol limpie desde arriba hasta abajo.
- En caso de que usted se lleve los elementos de protección personal a casa recuerde el protocolo de llegada a casa:
 - a. Botas o zapatos: cuando ingrese a la vivienda quítese los zapatos y lave la suela con agua y jabón. Para las botas altas con un paño humedecido de alcohol limpie desde arriba hasta abajo. Para aquellos que tienen cordones retire los cordones y lávelos con agua y jabón y deje secar.
 - b. Ropa de dotación: retírese la ropa de dotación y colóquela en una bolsa y mantenga retirada este de las prendas personales. Estos deberán ser lavados con suficiente agua y sin mezclar con otras prendas.

iii. PROTOCOLO DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL AL LUGAR DE TRABAJO:

Los trabajadores deben seguir los protocolos establecidos por las autoridades competentes en el uso del transporte público (uso del tapabocas) y el procurar mantener distancia mínima de 1 metro entre las personas al interior del vehículo.

El Hotel será responsable de incentivar el uso de otros medios de transporte como la bicicleta, motocicleta, entre otros, y capacitar sobre la limpieza de los elementos como mascarilla, guantes y gafas.

Llegada al trabajo y acceso a las instalaciones, los trabajadores que ingresan al turno deben seguir los siguientes protocolos:

- A su llegada al Hotel, el personal de recepción tomará y registrará la temperatura de cada trabajador utilizando un termómetro láser o digital (el termómetro de control de temperatura) y dejando el registro en la correspondiente planilla.
- Registrar en la planilla de ingreso el horario de entrada.
- Se les facilitará la limpieza de los zapatos de quienes ingresen al Hotel, ya sea con un tapete antiséptico que desinfecte las suelas, un recipiente con hipoclorito que limpie los excedentes, y/o atomizador con el desinfectante correspondiente que será aplicado por el trabajador y/o huésped en sus zapatos, antes del ingreso a la recepción.
- A cada trabajador se le hará entrega de la dotación de tapabocas, mascarilla fácil y kit desinfectante.
- Al ingreso se le entregará una bolsa de uso personal a cada trabajador donde depositarán la ropa externa que posteriormente será guardada en los lockers destinados para esta acción. Allí también deben retirar sus joyas, relojes y accesorios de cualquier tipo que puedan convertirse en riesgo para la transmisión del virus.
- Antes de iniciar labores y durante la jornada laboral cada trabajador debe realizar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de cada media hora.
- Es fundamental evitar tocar cualquier elemento que no sea indispensable de tocar y desinfectar los casilleros, llaves, maletas, entre otros.
- El Recepcionista no permitirá el ingreso a las instalaciones de personas que presenten síntomas de gripa ni cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C. y debe reportarlo a su jefe inmediato.

salida del trabajo:

- Una vez finalizado el turno de trabajo, el trabajador debe cambiarse de ropa.
- Antes de retirarse de su turno el trabajador debe realizar el protocolo de lavado de manos.
- El recepcionista deberá registrar en la planilla de salida, así como la temperatura del trabajador en el formato de control de temperatura.

iv. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL PERSONAL DE RECEPCION:

Objetivo: disminuir el contacto físico entre huéspedes y trabajadores de la Recepción con el fin de prevenir los riesgos de transmisión del COVID-19.

Alcance: huéspedes y clientes externos, recepcionistas, auxiliares. La limpieza del mostrador se realiza cada vez que se acerque un cliente, atendiendo la afluencia de estos.

Uso de elementos de protección personal EPP:

Los miembros del equipo de Recepción deben utilizar obligatoriamente el tapabocas durante toda la jornada laboral y mascarilla de protección facial en el Hotel.

Desinfección del área y herramientas de trabajo:

A continuación, se relaciona el paso a paso de cada uno de los procedimientos que se deben realizar al momento iniciar el turno de trabajo:

- El turno saliente es responsable de entregar al turno entrante el área e implementos de trabajo totalmente desinfectados. La información debe ser registrada en la planilla de entrega de turno Recepción.
- Asegurarse de que todos los implementos electrónicos a desinfectar estén apagados completamente.
- Identificar máquinas de uso continuo (computadores, mouse, teclados, teléfonos, radios, impresora, fotocopidora, etc.), accesorios de uso temporal (tarjetas magnéticas, bolígrafos, cosedoras, calculadoras y demás implementos de trabajo) e implementos de uso desechable (papelería en general, botellas de agua) con el fin de desinfectar cada uno de acuerdo con su categoría regularmente durante el turno.
- Identificar superficies de contacto continuo como caunter, muebles, manijas de cajones, cajillas de seguridad y realizar el correspondiente proceso de desinfección cada 2-3 horas.
- Tener continuo y fácil acceso a líquidos desinfectantes previamente dosificados según la ficha técnica de cada producto.

Medidas generales de higiene en la Recepción:

- Se instalarán siete puntos de gel desinfectante (Uno (1) en la recepción, uno (1) en habitaciones, uno (1) comedor, uno (1) piscina, uno (1) en restaurante), uno (1) en gimnasio y uno (1) en el SPA.
- Promover el distanciamiento social entre compañeros de trabajo y entre empleados y huéspedes (se debe mantener una distancia mínima de 2 metros) por medio de señalización (franjas de vinilo adhesivo en el piso frente al caunter, habladores y posters).
- Promover el lavado de manos constantemente (mínimo cada media hora, durante el turno).
- Se programará el personal mínimo necesario para el turno de acuerdo con la operación con el fin de cumplir con las medidas de distanciamiento físico.

Medidas específicas de bioseguridad para el check-in

Manejo de equipaje

- Limitar la ayuda con el equipaje (manipulación de maletas y acompañamiento a la habitación por parte de los colaboradores) a no ser que sea totalmente indispensable.
- A la llegada del huésped o cuando éste deje equipaje en custodia se rociará su equipaje con una solución desinfectante.
- Todo el equipaje debe ser guardado en la bodega destinada para tal fin.

Registro del huésped:

- El objetivo principal es agilizar el check-in y minimizar el contacto físico tanto como sea posible.
- Se deben tener los registros y llaves listas (desinfectadas).

Documentación: se tienen tres opciones, como son:

- a. Scanner de documentos (cero contacto): el recepcionista solicita al huésped colocar su pasaporte o documento de identidad sobre el scanner. Se debe escanear la cara principal y el sello de ingreso al país.
- b. Envío de documentación por WhatsApp o correo electrónico: el recepcionista solicita al huésped tomar una foto con su celular de la cara principal de su pasaporte o documento de identidad y sello de ingreso al país y enviarlo vía WhatsApp al número corporativo de la Recepción o al correo electrónico.
- c. Toma de fotocopia de la documentación: en caso de no poder aplicar las opciones a o b, el recepcionista tomará la fotocopia de la cara principal de su pasaporte o documento de identidad y sello de ingreso al país utilizando todas las medidas de bioseguridad.

Diligenciamiento y firma del registro hotelero:

El recepcionista pedirá de forma verbal los datos necesarios para completar el registro y alimentar el sistema. El único contacto será al momento de firmar el registro. El bolígrafo se desinfectará cada vez que se use.

Método de pago:

El recepcionista debe promover el uso de tarjeta en lugar de dinero en efectivo.

Información importante: el recepcionista debe solicitar al huésped la siguiente información clave:

- ✓ Procedencia/destino.
- ✓ Estado de salud y restricciones si las tuviera
- ✓ Informar a las áreas que corresponde sobre el estado de salud, solicitudes y días que estará el huésped en el Hotel.

**El recepcionista debe comunicar al huésped la siguiente información clave:
Recomendaciones de seguridad:**

- ♣ Mantener la distancia física de 2mts con otras personas
- ♣ Uso permanente del tapabocas.
- ♣ Lavado de manos frecuentemente
- ♣ Reportar a la Recepción en caso de experimentar síntomas como fiebre mayor a 38°C, tos, o dificultad respiratoria.
- ♣ Horarios de servicios: se debe informar al huésped que puede haber limitaciones en algunos horarios y servicios en restaurantes, gimnasios, spa, etc. Es importante mencionar que habrá limitación de aforo en todos los ambientes.

Acompañamiento a la habitación

En caso de que el huésped requiera ser acompañado a su habitación, el personal no debe ingresar y debe dejar las maletas afuera de la misma.

Medidas específicas de bioseguridad para el check-out

- Las tarjetas que entreguen los huéspedes deben ser desinfectadas inmediatamente.
- El recepcionista una vez reciba el pago bien sea con tarjeta o en efectivo, debe desinfectarse de manera inmediata las manos.
- La factura se enviará por correo electrónico en lugar de entregarlas impresas, si el cliente la requiere.

Generalidades Importantes:

- ✓ Se retirará de la recepción todo material o elemento que pueda tener contacto con personal interno y externo.
- ✓ En el caunter solo se dejará el tarro de las propinas y este se desinfectará cuando sea usado.
- ✓ Las recepcionistas del Hotel usaran en todo momento tapabocas y careta de protección facial. En su puesto de trabajo tendrán lo básico para poder desarrollar sus labores.
- ✓

- ✓ Las llaves y llaveros son artículos de alta rotación, por lo tanto, se deben desinfectar antes de entregarlas y cada vez que se reciban.
- ✓ Se evita compartir bolígrafos y en caso de hacerlo, se desinfecta tras su uso.
- ✓ Garantizar la ventilación del lugar y el cumplimiento de condiciones higiénicas sanitarias.
- ✓ Disponer de información visible en la recepción sobre: ¿qué es el coronavirus? y ¿cómo protegerse ante él?
- ✓ Disponer de líneas telefónicas de los centros de salud y emergencias, de médicos y hospitales tanto públicos como privados para solicitar asistencia en cualquier momento.

V. PROTOCOLO DE COCINA, BEBIDAS, ALIMENTOS Y RESTAURANTE

Objetivo: Las operaciones y actividades desarrolladas en el área de Cocina, Alimentos y Bebidas demandan un alto grado de relacionamiento social, manejo de alimentos y utensilios que son vectores importantes en la posible transmisión y contagio de enfermedades respiratorias como el COVID19. El presente capítulo busca establecer nuevos protocolos para garantizar al máximo una operación segura tanto para los clientes como para los trabajadores. En este protocolo se compilan medidas de seguridad e inocuidad para prevenir posibles contagios en el desarrollo de la actividad del área de Cocina, Alimentos y Bebidas.

Alcance: las investigaciones y estudios han demostrado que la transmisión del coronavirus puede ocurrir por vía aérea (tos, estornudos, partículas de saliva expulsadas al hablar) y por contacto con las superficies expuestas a estos fluidos. En ese orden de ideas, todas las medidas que se tomen en el área de cocina, alimentos y bebidas deben ser encaminadas a impedir que esas partículas se transmitan de una persona a otra y reducir al máximo la posibilidad de exposición a superficies y objetos contaminados.

Partiendo de este planteamiento, se pueden realizar las siguientes consideraciones:

- No hay pruebas que demuestren que el virus SARS- CoV-2 se pueda desarrollar en los alimentos (crudos o cocidos). La posible transmisión puede generarse por contaminación de las superficies de los alimentos por personas infectadas (fluidos de las vías respiratorias que contaminan al alimento).
- El COVID-19 se mantiene en el aire más tiempo activo en ambientes secos y fríos.
- Las temperaturas de congelación y refrigeración mantienen los virus y se cree que son factores importantes que aumentan su persistencia en el medio ambiente.
- Aplicar temperaturas de cocción (superiores a 70°C por más de dos minutos) pueden eliminar los virus (procesos de cocción, pasteurización u otros tratamientos térmicos).

- Los alimentos que no son sometidos a procesos térmicos (temperaturas superiores a 70°C) deben ser sometidos a procesos de limpieza y desinfección (materias primas y alimentos de consumo en frío.)
- Para los alimentos tanto crudos como cocidos es de vital importancia complementar los anteriores procedimientos con un correcto empaque y almacenamiento para evitar una nueva contaminación.

Medidas generales de seguridad y prevención:

La prevención de situaciones riesgosas en los procesos de alimentos y bebidas, el acatamiento de las medidas de bioseguridad y el fortalecimiento de los procesos de aseo y desinfección son las claves para lograr procesos y alimentos seguros e inocuos.

Dentro de estas medidas se encuentran las siguientes:

Elementos de protección personal: el uso de elementos de protección personal para la prevención del COVID-19 es obligatorio durante la jornada de trabajo.

- El uso de elementos de protección (tapabocas, guantes, mascarilla facial y dotación establecida para cada área) es de carácter obligatorio. Esto con el fin de minimizar el contagio entre colaboradores.
- Los elementos de protección personal no se deben compartir.
- La dotación y los EPP no se deben utilizar fuera de las instalaciones del Hotel.
- Los EPP desechables no se deben reutilizar y deben ser dispuestos en los recipientes designados para su disposición final.
- Los EPP reutilizables se deben lavar y desinfectar antes de ser almacenados o utilizados nuevamente. Para evitar contaminación, se deben disponer en recipientes seguros para proceder al lavado, desinfección y almacenamiento.
- No se deben utilizar los elementos de protección (tapabocas, guantes, mascarillas) que los trabajadores usen para desplazarse desde y hacia sus domicilios.
- Cuando los EPP se encuentren sucios o deteriorados, deben sustituirse inmediatamente, y depositarlos en los recipientes destinados.
- El uso del tapabocas es obligatorio durante toda la jornada laboral y durante los desplazamientos fuera de la vivienda.
- No toque el tapabocas durante su uso. Si debiera hacerlo, lávese las manos antes y después de su manipulación.

Higiene personal: la higiene de manos es la medida principal de prevención y control del COVID-19.

- Todo el personal de alimentos y bebidas debe realizar rutinas de limpieza de manos cada vez que se cambia de actividad, cada vez que se toca la cara o el tapabocas o cada 15 minutos en las áreas de producción. Utilizando jabones y productos desinfectantes.
- El secado de manos se debe realizar con toallas de un solo uso.

- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar y desecharlo a una papelería con sistema de apertura no manual dotada con bolsa de basura. Si no se dispone de pañuelo emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.

Medidas generales de higiene del restaurante

- Limpiar y desinfectar el restaurante diariamente antes de la apertura.
- Asegurarse de que el restaurante esté bien ventilado. Realizar una ventilación natural en el momento de la limpieza y desinfección del restaurante y asegurar la renovación de aire suficiente. La ventilación natural se considera como una de las medidas eficaces en el control de infecciones, es necesario garantizar una renovación de aire en las zonas con circulación de personas.
- Realizar al menos tres limpiezas y desinfecciones del restaurante, una al finalizar cada tiempo de servicio (desayuno, almuerzo y cena). Una vez realizada la limpieza se deben desechar los materiales y elementos utilizados en esta tarea.
- Cada mesa será desinfectada cuando el huésped se retire de ella, al igual que las sillas.
- Utilizar desinfectantes o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño (o cualquier otro objeto sobre el que se estornude o tosa).
- Las personas que desarrollan esta actividad deben lavarse las manos antes de continuar con otras actividades.
- La limpieza elimina gérmenes, suciedad e impurezas. Es importante que haya una buena limpieza antes de proceder a una desinfección.
- Realizar la limpieza de áreas y superficies retirando el polvo y la suciedad, con el fin de lograr una desinfección efectiva.
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben estar limpios.
- Se debe realizar la limpieza de las áreas y elementos del restaurante de las partes más altas a las más bajas, haciendo una minuciosa revisión de los elementos higienizados.

Se debe prestar mayor atención a las áreas y elementos que se tocan o usan con mayor frecuencia:

- Pomos de puertas, elementos de apertura de puertas y ventanas, cajones, barandas, pasamanos, interruptores y otros elementos propios de las instalaciones del restaurante.
- Botones de electrodomésticos, datafonos y demás elementos que requieran manipulación para la actividad del restaurante.
- Mesas, sillas y muebles del restaurante.
- La limpieza se debe realizar con agua y jabón (productos aprobados para uso en el restaurante), proceder al secado y posteriormente a la desinfección con los productos autorizados. Se recomienda la aspersion de productos sobre las superficies.
- Utilizar guantes y dotación para esta actividad, por ningún motivo utilice estos elementos para limpieza, desinfección y posteriormente producción o servicio.

- Se deben lavar los utensilios de aseo después de cada uso. Esto con el fin de mantenerlos libres de los virus y no realizar contaminación cruzada.
- Si los guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante limpio con el que realizó la desinfección de las superficies, dejarlos secar en un lugar ventilado para un posterior uso.

Baños en el restaurante

- Se debe realizar la limpieza de los baños cada hora. La persona encargada debe diligenciar el formato de limpieza de baños áreas comunes.
- Se debe tener siempre disponible jabón antibacterial, soluciones hidroalcohólicas y toallas desechables.
- Prestar especial atención a los pomos de las puertas, grifos de agua y elementos que requieren ser manipulados en el baño.

Áreas de producción (cocinas)

- Se debe realizar una limpieza y desinfección de las áreas antes de comenzar cada tiempo de servicio.
- Realizar siempre limpieza y desinfección de todos los empaques, envases y elementos de todas las materias primas utilizadas. (inmersión y aspersion con desinfectantes aprobados para alimentos).
- Realizar siempre limpieza y desinfección de todos los utensilios y superficies antes de comenzar el tiempo de servicio.

Medidas generales de higiene del personal de alimentos y bebidas normas higiénicas del personal de alimentos y bebidas

- El lavado de manos debe realizarse de manera frecuente, y siempre a la salida y llegada a casa, al inicio de la actividad, después de usar el baño, después de los descansos, antes de ingerir cualquier alimento, entre dos manipulaciones de materias primas o productos diferentes, cuando se hayan tocado objetos no limpios (dinero, llaves, etc.), tras fumar y después de haber tenido contacto con residuos sólidos o desperdicios.
- No está permitido utilizar el teléfono móvil y en el caso de usarlo se debe proceder automáticamente a una nueva higiene de manos.

- Se evitará toser o estornudar sobre los alimentos o superficies de trabajo. En el caso de tos o estornudos repentinos, hay que colocar un pañuelo de un solo uso sobre la boca y nariz y, posteriormente, lavarse las manos.
- Evitar tocarse el pelo, los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión. Si lo hacemos, posteriormente, hay que lavarse las manos.
- El haber utilizado guantes, no exime de realizar la correcta higiene de manos tras su retirada.
- Las uñas deben llevarse cortas y limpias, evitando el uso de anillos, pulseras, relojes de pulsera u otros adornos.
- Recoger el cabello largo en una cola o moño bajo, cubriéndolo con un gorro. El personal con cualquier lesión cutánea deberá llevar una protección con vendaje impermeable y en el caso de que padezca alguna enfermedad gastrointestinal o respiratoria deberá informar a su inmediato superior.
- No se permitirá la entrada a las áreas de manipulación de alimentos (cocinas y áreas de producción) a ninguna persona ajena al servicio, o que, perteneciendo al servicio, no se encuentre en su horario de trabajo. Las visitas o ingreso a estas áreas quedan prohibidas, en caso de ser necesario deberán ingresar con la medidas de protección adecuadas.
- Mantener el distanciamiento social durante los momentos de descanso, alimentación y en las áreas para uniformarse.

Vestimenta del personal de Cocina, Alimentos y Bebidas

- Todas las actividades realizadas en las áreas de Cocina, Alimentos y Bebidas deben desarrollarse con el personal debidamente uniformado y con los respectivos elementos de protección personal.
- En cocina el uniforme se debe cambiar diariamente.
- Utilizar el uniforme propio de cada cargo. No utilizar ropa de calle para la preparación del restaurante ni para realizar trabajos posteriores al servicio.
- El uso del tapabocas y de mascarilla facial es de uso obligatorio durante el turno.
- Será de uso obligatorio el uniforme antifluido, tapabocas, guantes (en cocina), mascarilla facial y cofia.

Medidas locativas y logísticas en restaurante, aforo, capacidad instalada y distanciamiento físico

- Las mesas deben ubicarse de manera que garanticen la distancia mínima entre comensales (mínimo 2 metros).

- Se deben montar las mesas con una distancia de 2 metros.
- Vigilar y controlar que el aforo máximo permitido. En caso de ser necesario se deben escalonar las reservas y el ingreso al restaurante.
- Se debe evitar cruces de circulación de personas en el restaurante.

Medidas específicas en la zona de restaurante

- Disponer soluciones antibacteriales, en la entrada del área para garantizar que los clientes puedan desinfectar sus manos al entrar al restaurante.
- Se debe ubicar una papelerera con tapa de accionamiento no manual con bolsa para depositar las toallitas de papel o los elementos utilizados para la desinfección de manos.
- Organizar las reservas de una forma escalonada para evitar que los clientes acudan a la misma hora y permitir el distanciamiento físico entre diferentes reservas.
- En caso de recibir en custodia temporal bastones o paraguas, estos se deben guardar en bolsas de único uso para evitar contaminación cruzada.
- Se deben programar limpieza y desinfección constante en el área de restaurante.
- Los esferos deben ser de uso personal y deben ser desinfectados constantemente, en caso de que un cliente requiera un esfero, se debe disponer de estos elementos debidamente desinfectados.

Medidas específicas en el montaje del restaurante para el servicio

- Realizar la limpieza y desinfección de las mesas /sillas/barandas, antes de la apertura del restaurante y entre los tiempos de servicio.
- Montar la mesa delante del cliente para que el menaje esté expuesto el menor tiempo posible.
- Evitar el uso de manteles y servilletas de tela.
- Evitar elementos decorativos no necesarios y material impreso que permanezca en la mesa.
- Se deben desinfectar los cubiertos en el momento de ser colocados en la mesa.
- Reducir el tiempo de exposición ambiental de cubiertos y vajilla. Protegerlos hasta su uso.
- Las salsas, aderezos y condimentos, deben suministrarse en presentaciones de un solo uso.
- Carta/menús: Implementar sistemas que reduzcan el contacto físico (cartas digitales, tableros, pizarras, o cartas de materiales que permitan su desinfección).
- Todo el menaje debe estar cubierto de la exposición ambiental.
- Las bebidas deben salir del bar en la medida de lo posible en su envase original, y deben ser destapados en presencia del cliente (se debe preguntar si se destapa).
- En caso de bebidas preparadas, estas deben salir del bar con tapa para evitar al máximo la exposición ambiental.

- Después de cada servicio, se desinfectarán todas las superficies, mesas, sillas, barandas y en general cualquier superficie que hubiera estado en contacto con los huéspedes.

Medidas específicas en el servicio de Room Service

- Todos los pedidos a la habitación deben realizarse telefónicamente, evitar al máximo la interacción personal con los huéspedes.
- Se debe verificar muy bien el pedido para evitar reprocesos y desplazamientos adicionales a las habitaciones.
- Todos los pedidos de room service deben entregarse cuidadosamente protegidos de la exposición ambiental, no se deben entregar elementos expuestos o sin envoltura.
- Las salsas, aderezos y condimentos, deben suministrarse en presentaciones de un solo uso.
- En el momento del desplazamiento hacia la habitación, mantenga el distanciamiento.
- El pedido se debe entregar en la puerta, evitando ingresar a la habitación.
- Se debe evitar al máximo el ingreso a las habitaciones.
- En el momento de bajar la bandeja, se deben cubrir todos los elementos para evitar contaminación cruzada. En esta operación se debe prestar especial atención al uso de elementos de protección y a la desinfección y a la disposición final de los residuos.
- Los elementos que se bajan de las habitaciones deben ir directamente al área de lavaplatos, para su inmediato lavado y desinfección.
- Los residuos orgánicos deben disponerse en los recipientes destinados para tal fin. No se deben mezclar con los elementos sin el proceso de lavado y desinfección (restaurante y room service).

vi. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA HABITACIONES Y PERSONAL DE CAMARADERIA:

Objetivos:

- Establecer el procedimiento de limpieza y desinfección de las habitaciones y áreas comunes del Hotel manejando los elementos de protección personal con el fin de mitigar la proliferación del virus COVID- 19.
- Proteger a los trabajadores que se encuentran desarrollando sus actividades con el fin de mitigar el riesgo de exposición.
- Generar tranquilidad a nuestros huéspedes en todo lo referente a limpieza y desinfección de su habitación.
- Orientar a los colaboradores del área habitaciones y lavandería con respecto a las acciones y los cuidados que se requieren para el manejo y manipulación de lencería de habitaciones para el proceso de lavado y el manejo de residuos.

Alcance: Este protocolo comprende todos los procedimientos realizados por camareras y áreas comunes.

Generalidades:

- Todas las habitaciones contarán con protectores anti – fluidos para colchones y almohadas.
- Se realizará las labores de limpieza y alistamiento de las habitaciones a puerta cerrada y con ventanas abiertas, para permitir una buena ventilación.
- Se barrera con mopa, mas no con escoba, para evitar esparcir cualquier partícula.
- Se suspenderá el servicio de minibar y para el caso en que el huésped lo solicite se llevará los productos a la habitación.

Uso de elementos de protección personal EPP:

- Los miembros del equipo de camaradería deben utilizar: Doble guante, gafas, tapabocas, carilla protectora, overol antifluído.
- Los elementos de protección personal deben ser desechados y/o lavados diariamente o una vez terminadas las operaciones de trabajo.
- Una vez terminadas las labores, retirarse mascarillas, guantes y disponerlos en las canecas definidas para tal fin. Desinfectar los demás elementos de protección, caretas y lavarse las manos.
- Realizar cambio de ropa para y dejar los uniformes para el proceso de lavado.

Desinfección del área y herramientas de trabajo

Las herramientas de trabajo deben ser desinfectadas mínimo dos veces al día, al inicio y al final de la jornada de trabajo.

Carro de camareras y áreas comunes: al inicio y final de la jornada laboral las camareras deberán limpiar y desinfectar el carro de camarera y áreas comunes siguiendo estos pasos:

- a. Aplique producto desinfectante y déjelo actuar.
- b. Descarte los materiales utilizados en la bolsa de residuos de acuerdo con la clasificación.
- c. Lave con agua y jabón o desinfectese las manos con gel antibacterial.
- d. Surta los elementos que necesitará para su turno como toallas, lencería, amenities, productos de aseo.

Limpieza mesas de trabajo: en caso de utilizar mesa de trabajo dentro de sus labores la superficie de esta debe desinfectarse antes de ser utilizada y después, para ello debe:

- a. Mesa de plástico: aplique solución desinfectante sobre la mesa y refriegue con un paño desechable iniciando desde un extremo al otro en forma de zigzag, evite retroceder y volver a limpiar por donde ya pasó.
- b. Mesa de madera con la superficie de fácil limpieza: humedezca el paño desechable con la solución desinfectante y realice la limpieza iniciando desde un extremo al otro en forma de zigzag, evite retroceder y volver a limpiar por donde ya pasó.
- c. Mesas metálicas: aplique solución desinfectante sobre la mesa y restriegue con un paño desechable semi húmedo iniciando desde un extremo al otro en forma de zigzag, evite retroceder y volver a limpiar por donde ya pasó.

Todas las herramientas de trabajo y equipos de limpieza como escobas, recogedores, limpiadores, atomizadores, desengrasantes, ambientadores, entre otros, deben ser desinfectados al finalizar la jornada.

Los Insumos químicos empleados, deberán especificar dosis y naturaleza química del producto y tener su respectiva hoja de seguridad, llámese: desinfectantes, aromatizantes, desengrasantes, jabones o detergentes.

Se deberá llevar un registro de proveedores de insumos y productos donde se incluya información referente al nombre de quien realiza la entrega, numero de contacto, empresa y fecha.

No se deben reenvasar insumos o productos en envases que puedan confundir al personal, o en su defecto etiquetarlos y marcarlos claramente.

vii. PROTOCOLO DE AISLAMIENTO PREVENTIVO U OBLIGATORIO:

Las habitaciones ocupadas con huéspedes en aislamiento preventivo u obligatorio serán aseadas cada 5 días. El área de camaradería estará atenta a suministrar al huésped lencería, toallas limpias, bolsas para la basura, amenities (jabón, shampoo, etc.) cuando lo requiera.

Manejo de residuos de habitaciones

- Los residuos generados en el entorno de la persona aislada tales como guantes, la mascarilla quirúrgica y pañuelos desechables o de tela, entre otros se manejarán de manera diferenciada de los demás residuos del Hotel.
- Se debe destinar en la habitación un contenedor exclusivo de pedal para la apertura, con tapa y dotado de bolsa de color negro, la cual, una vez alcance sus $\frac{3}{4}$ partes de llenado o capacidad, debe ser cerrada antes de salir de la habitación y ser introducida en una segunda bolsa del mismo color. Para una mejor identificación de la bolsa por

- parte del personal se sugiere que esta se identifique, para lo cual se podrá emplear cinta aislante o de enmascarar de color blanco.
- En las áreas de almacenamiento de residuos, los residuos de aislamiento NO deben mezclarse o ubicarse junto con residuos aprovechables (bolsa blanca), residuos orgánicos (bolsa verde) o en bolsa diferente al color negro, de tal manera que se limite la posibilidad de que puedan manipularlos en búsqueda de material aprovechable.
 - Las personas que manipulen los residuos generados en el entorno del huésped deberán contar con elementos de protección personal como mascarilla, guantes, monogafas y overol antifluido.
 - Si en el Hotel existen varios huéspedes en fase de aislamiento se podrá establecer una ruta de recolección interna diferenciada, el manejo será siguiendo lo establecido anteriormente y la recolección externa será conforme con el respectivo plan de emergencia y contingencia.
 - Barrer el piso con

Limpieza y desinfección profunda de una habitación vacía - General:

Es importante tener en cuenta que después del check-out, si la habitación estuvo ocupada por un huésped en condición de aislamiento, debe permanecer vacía y cerrada por 72 horas antes de que la camarera ingrese a realizar la limpieza.

La camarera debe seguir los siguientes pasos:

- Retire la lencería de la cama y deposítela en bolsas plásticas, selle las bolsas.
- Deseche en la basura todos los impresos, rollos de papel higiénico sobrantes en bolsas selladas.
- realiza una limpieza profunda al colchón, base de cama, sofás, sillas, mesas, etc.
- Abra puertas y ventanas para garantizar una ventilación adecuada.
- Descontamine todas las superficies con desinfectante (sillas, mesas, marcos de ventanas, barandas, mesas de noche, porta equipajes, clósets, teléfonos, controles remotos, manijas de puertas, repisas, interruptores, cajilla de seguridad, cabeceros de camas, etc.).
- Coloque en la basura cualquier elemento desechable que haya sido utilizado por el huésped. Antes de quitarse los guantes, debe lavarse las manos con los guantes puestos. Luego, quítese los guantes y lávese las manos con agua y jabón por al menos 20 segundos, séquese bien.
- Descontamine todas las áreas del baño (rejillas de ventilación, llaves lavamanos y ducha, soportes para toallas, percheros, canecas, cisternas). Deseche los trapos utilizados para limpiar.
- Trapee el baño con trapeo y balde separados (ponerle etiqueta de color diferente) de los que se utilizan para las demás habitaciones.
- Realice la limpieza del baño una vez más (como si hiciera el aseo de una habitación ocupada).

- Desinfecte todas las superficies (especialmente las mesas de noche y mesones de los baños) con desinfectante antiviral siguiendo las indicaciones del producto.
- Es necesario lavar por separado la lencería, cubiertos y loza que hayan sido utilizados por las personas contagiadas. Pero sí es importante desinfectarlos profundamente antes de volverlos a usar.
- Debe evitar “abrazar” la lencería mientras la transporta para evitar contaminarse. Siempre debe manipular la lencería sucia utilizando guantes. Después de retirar la lencería sucia y entregarla, quítese los guantes y lávese las manos con agua y jabón por al menos 20 segundos, séquese bien.
- Una vez que la habitación haya sido totalmente limpiada y descontaminada, desinfecte todos los equipos de limpieza que haya utilizado.
- Deje las ventanas abiertas por 24 horas. En habitaciones que estuvieron ocupadas por un huésped en aislamiento, transcurrido este tiempo, realice nuevamente la limpieza de la habitación.

Protocolo de limpieza y desinfección de una habitación ocupada

Es importante tener en cuenta que no se debe realizar limpieza a la habitación si el huésped presenta síntomas. Si el huésped solicita cambio de sábanas o toallas se le deben entregar para que él mismo las cambie.

Para los demás casos, durante el aseo el huésped no puede estar en la habitación mientras la camarera realiza el aseo.

La camarera debe seguir los siguientes pasos para realizar el aseo de una habitación ocupada:

- Abra puertas y ventanas para garantizar una ventilación adecuada.
- Retire toda la basura de la habitación y del baño depositándola en la bolsa respectiva (blanca, negra o roja según clasificación).
- Aplique producto desinfectante y virucida en el baño y déjelo actuar.
- Retire cuidadosamente y sin sacudir, ni abrazar la lencería y toallas.
- Limpie el polvo de toda la habitación y desinfecte todas las superficies haciendo especial énfasis de los puntos de mayor contacto como:
 - ✓ Interruptores y controles electrónicos.
 - ✓ Manijas de las puertas, cajones, clósets, mesas de noche y demás muebles.
 - ✓ Superficies del baño: botón de descarga y asientos de inodoros, llaves de lavamanos y duchas, paredes.
 - ✓ Controles de aire acondicionado
 - ✓ Citófono, controles remotos de TV
 - ✓ Cama y lencería de cama
 - ✓ Amenities: amenities individuales.
 - ✓ Superficies de la habitación: mesas, sillas, mesas de noche.
 - ✓ Ítems dentro del clóset: ganchos de ropa, cajilla de seguridad

- ✓ Realice el tendido de la cama normalmente.
- ✓ Realice el aseo del baño: lave la ducha bien restregando todos los rincones, pisos, división del baño, soporte de toallas, sanitario, lavamanos, soporte de papel higiénico, se enjuaga y se seca el baño completamente.
- ✓ Se repone todo lo del baño amenidades, toallas etc.
- ✓ Se registra la lista de chequeo de limpieza. Cualquier novedad debe reportarse al jefe inmediato.

Manipulación de lencería de habitaciones contaminadas:

La camarera debe seguir los siguientes pasos:

- Recoja la lencería sucia de la habitación agitándola lo mínimo posible, no la sacuda ni la "abrace", y evite el contacto directo de la piel y las prendas con la ropa sucia contaminada.
- Colóquela en bolsas individuales para su manipulación.
- Una vez se encuentre en el área de lavandería debe separar la ropa, las sábanas y las toallas sucias, se realiza el cargue de las máquinas. Defina una sola máquina de lavado para prendas contaminadas y siga las siguientes indicaciones:
 - Para las toallas: llene el tambor.
 - Para las sábanas: deje de 15 a 25 cm de espacio libre en el tambor.
 - Siga las fórmulas de lavado y los tiempos de secado estándar.
 - Evite que la ropa limpia toque los pisos o las paredes.
 - Limpie y desinfecte todos los equipos y pisos al final del día.
 - Desinfecte los bordes y la compuerta de la máquina de modo que la ropa ya lavada no se vuelva a contaminar al sacarla.
 - La persona en encargada no debe usar los mismos guantes para manipular ropa limpia y sucia a la vez.

Consideraciones importantes:

- Según los CDC, (Centros para el Control y Prevención de Enfermedades) la ropa sucia que ha estado en contacto con una persona enferma puede lavarse junto con las pertenencias de otras personas.
- El proceso de lavandería debe ser en un solo sentido (es decir, lo sucio entra, lo limpio sale).
- Considere desinfectar los bordes y la compuerta de la máquina de modo que la ropa ya lavada no se vuelva a contaminar al sacarla.
- La ropa lavada que está húmeda no debe quedar adentro de la máquina durante la noche.
- Siga los procedimientos adecuados de higiene de manos antes y después de usar guantes.

- La ropa sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora. Lávese bien las manos con agua y jabón después de manipular la ropa sucia.
- Si está lavando ropa de cama, como sábanas y cobijas, o toallas, evite "abrazar" la ropa y use una cesta o bolsa de ropa mientras la lleva al área de lavandería para evitar un posible contagio.
- Las prendas se deben lavar de acuerdo con las recomendaciones de cada uno.
- Usa la cantidad correcta de jabón: demasiado jabón crea un exceso de espuma que permite que la suciedad quede atrapada dentro de la tela.
- Limpie y desinfecte sus herramientas de trabajo, asegúrese de limpiar constantemente las canastas y baldes de la lavandería que estén en contacto con la ropa y lencería sucia.
- Lave su ropa con frecuencia: recomendamos lavar después de cada turno todas tus prendas.

Manipulación de lencería habitaciones libres de COVID-19

La camarera o auxiliar debe seguir los siguientes pasos:

- ✧ Recoja la lencería sucia de la habitación y colóquela en bolsas individuales para su manipulación.
- ✧ Una vez se encuentre en el área de lavandería debe separar la ropa, las sábanas y las toallas sucias y realizar el cargue de las máquinas con las siguientes indicaciones:
 - ✧ Para las toallas: llene el tambor.
 - ✧ Para las sábanas: deje de 15 a 25 cm de espacio libre en el tambor.
 - ✧ Siga las fórmulas de lavado y los tiempos de secado estándar.
 - ✧ Evite que la ropa limpia toque los pisos o las paredes.
 - ✧ Limpie y desinfecte todos los equipos, carros, mesas y pisos al final del día.

Acciones de aislamiento en el Hotel

- El huésped debe permanecer en una habitación bien ventilada, con la puerta cerrada y una ventana que se pueda abrir y que dé hacia un área con buena ventilación.
- No se debe permitir el ingreso de visitantes a la habitación en la cual se encuentra la persona en periodo de aislamiento.
- Se debe evitar el contacto con otros huéspedes.
- Se debe avisar inmediatamente a la gerencia o a cualquier miembro del comité de gerencia si el huésped en aislamiento sale del Hotel.

- Los artículos como alimentos o medicamentos solicitados por el huésped se deben dejar afuera de la habitación, indicando al huésped en aislamiento que debe colocarse la mascarilla quirúrgica para recoger su pedido.
- Las personas que brinden atención al aislado deben usar la mascarilla quirúrgica y guantes desechables (una vez usados se deben desechar y realizar lavado de manos).

Uso, limpieza y desinfección del gimnasio y zonas húmedas:

Los huéspedes y clientes externos deben seguir las siguientes recomendaciones en caso de que deseen utilizar el servicio de gimnasio y zonas húmedas:

- Llevar un registro del uso del gimnasio y zonas húmedas, cuando el huésped las haya desocupado, efectuar el proceso de limpieza y desinfección de cada una de las zonas, incluidas las máquinas. Este proceso deberá realizarse entre cada uno.
- Calcular y señalar el número máximo de personas permitidas en el área del gimnasio, asegurando el distanciamiento de 2 metros entre ellas para lo cual, deberá señalarse las máquinas e instrumentos que se podrán utilizar, cumpliendo con dicha distancia,
- Mantener la distancia física de 2mts con otras personas.
- Uso permanente del tapabocas.
- Utilizar toallitas húmedas antibacteriales para limpiar los equipos del gimnasio antes y después de utilizarlos.
- La frecuencia de limpieza del gimnasio se incrementa. Se deben realizar cierres de 20 minutos cada 3 horas para que el auxiliar de áreas comunes pueda hacer el proceso de desinfección.
- Limpiar superficies no porosas: aplicar limpiador multiusos, aplicar producto desinfectante, dejar actuar por el tiempo recomendado, dejar secar al aire.
- Limpiar máquinas y demás superficies de alto contacto (manijas puertas, interruptores, etc.).
- Se deberán desinfectar las sillas de piscina una vez el huésped se retire del sitio.

viii. PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS COMUNES

- ✧ Limpiar y desinfectar las superficies de contacto diariamente con una frecuencia de 2-4 horas utilizando un desinfectante.
- ✧ El auxiliar de camaradería de áreas comunes debe hacer especial énfasis en la limpieza de superficies de alto contacto como:

- ✧ Manijas de puertas
- ✧ Superficies de los baños, Inodoros y palancas de inodoros
- ✧ Pasamanos
- ✧ Los baños en áreas comunes deben ser limpiados cada hora.
- ✧ Se registra la lista de limpieza. Cualquier novedad debe reportarse al jefe inmediato

ix. PROTOCOLO RECIBO Y ENVIO DE PAQUETES Y DOMICILIOS

Es tan importante recibir paquetes y descontaminarlos, como enviarlos descontaminados; por tanto, debe prepararse para recibir, así como para alistar y enviar paquetes:

Recibir un paquete:

- a. Prepárese para recibir un paquete. Tenga a mano un spray con mezcla agua-alcohol.
- b. Póngase guantes de caucho y mascarilla.
- c. Asegúrese de coordinar la entrega del paquete para que le dé tiempo a su preparación y la del lugar en que recibirá el paquete.
- d. Previo a recibir el paquete rocíe o trapee con mezcla agua – decol el piso donde recibirá el paquete.
- e. Todos los elementos y productos que se ofrecen para servicio a domicilio deben presentarse debidamente empacados y protegidos de cualquier exposición ambiental
- f. El domiciliario debe portar sus elementos de protección personal.
- g. Pida al domiciliario que le deje el paquete en el piso que previamente limpió con mezcla agua – decol.
- h. Si recibe o entrega recibos o billetes, límpielos con la mezcla agua-alcohol en la presencia del domiciliario.
- i. Una vez se marche el domiciliario proceda a rociar el paquete con la mezcla agua-alcohol en el lugar en que lo dejó, y limpie bien con un paño impregnado de la misma mezcla.
- j. Ingrese el paquete al área de descontaminación.
- k. Proceda a sacar el contenido y descontaminarlo también, limpiándolo con el paño impregnado de mezcla agua – alcohol. Recuerde mantener puestos los guantes y la mascarilla hasta no terminar la descontaminación completamente.
- l. Una vez descontaminado el contenido, déjelos allí por más de media hora.
- m. Lave los guantes con ellos puestos con agua y jabón.
- n. El domiciliario no debe por ninguna razón ingresar a las zonas de producción o servicio, se debe destinar una zona segura para la entrega de los productos a transportar.

Enviar o entregar un paquete:

- ✧ Cuando vaya a enviar o entregar un paquete, descontamínelo usando mezcla agua – alcohol, rociándolo y limpiándolo en su totalidad, tanto lo que contiene como su envoltura.
- ✧ Repare la superficie donde va a llegar quien va a recibir el paquete, limpiando la superficie con mezcla agua – decol, asuma que sus pisadas traen el virus y luego que este vuelva a irse, limpie nuevamente la superficie pisada por éste.
- ✧ Comuníquelo a quien le recibe el paquete que éste lo ha descontaminado. Es un mensaje de seguridad, da tranquilidad y reduce incertidumbre.

X. PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE TAXIS PARA HUÉSPEDES

Los protocolos de bioseguridad para el transporte de huéspedes dependen de la empresa prestadora del servicio, pero a rasgos generales comprenden los siguientes:

Inicio de operación:

- Asear el vehículo con agua y jabón.
- Abrir las puertas y permitir que el vehículo se ventile durante un par de minutos, antes de iniciar el recorrido.
- Retirar del vehículo, elementos no necesarios, como trapos, bayetillas, protectores de volantes o barras de cambios.
- Desinfectar con regularidad las superficies y partes de la cabina, iniciando por limpiar el polvo y suciedad con un paño limpio y húmedo, posteriormente continuar con la desinfección aplicando desinfectantes en el tablero, botones, palanca de cambios, manubrio, espejos retrovisores, apoyabrazos, hebillas de cinturones de seguridad, manijas de puertas y todas las superficies con las que tiene contacto el conductor como los pasajeros. Con una toalla desechable limpiar todas estas superficies, hacer esta actividad con guantes desechables.

Durante el viaje:

- Durante el recorrido, debe utilizar tapabocas durante todo el tiempo.
- Mantener una distancia prudente mínimo de un metro con los pasajeros.
- Avisar al Hotel si durante el recorrido algún usuario presenta síntomas asociados al COVID-19.

Al finalizar el viaje:

- Asear el vehículo con agua y jabón o solución desinfectante.
- Proceder con la desinfección al terminar el servicio y realizar el lavado de manos.
- Informar a la empresa que el viaje finalizó y reportar las novedades, si existen.

XI. PROTOCOLO MEDIDAS ESPECÍFICAS EVENTOS

- En todos los eventos que se realicen en el Hotel se deben respetar las medidas de distanciamiento físico (mínimo 1.5 metros entre personas).
- En caso de requerir filas para el ingreso y registro a los eventos se deben conservar las distancias mínimas requeridas.
- En los eventos se debe contar con soluciones antibacteriales en las mesas de registro para uso de los asistentes.
- Se deben evitar al máximo los elementos de uso compartido (esferos, libros de registro, entre otros).
- Para todos los montajes sin excepción, se debe verificar el aforo máximo permitido y el distanciamiento físico obligatorio.
- Se debe realizar una brigada de aseo, desinfección y aspersión del salón, antes y después de cada evento.
- Se debe ventilar el salón, generando una renovación del aire en los espacios donde se desarrollan los eventos.
- La mantelería usada en cada evento debe ser recogida y lavada siguiendo protocolos seguros para evitar contaminación cruzada (separación segura para transporte al área de lavado, proceso de lavado mecánico con productos aprobados).
- Abstenerse de usar servilletas de tela en los montajes de los eventos, se recomienda el uso de servilletas desechables (un solo uso).
- Abstenerse de montar esferos y libretas en las mesas, pueden generar contaminación cruzada.
- Todos los alimentos y bebidas ofrecidos en los eventos deben ofrecerse debidamente cubiertos para garantizar la menor exposición ambiental de los alimentos y se deben servir con el menor tiempo posible de espera antes del consumo.
- Las mesas de café y las estaciones de refrigerios deben montarse con el menor tiempo posible antes de su consumo y no deben tener alimentos, bebidas y otros elementos con exposición directa al ambiente (mezcladores, pitillos, servilletas, etc.).
- En el servicio a la mesa deben aplicarse los protocolos de servicio aplicados al servicio de restaurante.
- Todo el personal de servicio de eventos debe portar los elementos de protección personal y seguir los protocolos aplicables al personal de servicio de restaurante.

xii. MANEJO DE RESIDUOS

- Ubicar en las áreas de almacenamiento de residuos, separadamente, los generados por las unidades habitacionales, de cualquier otro residuo para efecto de su debido manejo.
- Identificar los residuos generados en áreas comunes y de hospedaje e informar de ellos a la población para la correcta separación de estos.
- Se ubicarán contenedores y bolsas suficientes para la separación de residuos. Los tapabocas y guantes deben ir separados en doble bolsa de color negro, la cual no debe ser abierta por las personas que realizan el reciclaje. Adicionalmente, deben estar separados de los residuos aprovechables, tales como el papel, cartón, vidrio, plástico y metal, desocupados y secos e ir en bolsa blanca.
- Realizar la recolección y almacenamiento de residuos de forma permanente.
- Efectuar la limpieza y desinfección de los contenedores, permanentemente.
- Realizar la presentación de residuos a la persona que realiza la labor de recolección de estos, de acuerdo con las frecuencias de la recolección.
- Garantizar la disponibilidad de los EPP

xiii. MANIPULACION DE INSUMOS Y PRODUCTOS:

- Se destinará un área única y exclusiva para el almacenamiento de elementos de higiene y sustancias químicas, utilizadas para la limpieza y desinfección de los equipos y utensilios.
- Se debe asegurar que el proveedor de insumos y productos se ajuste a los protocolos, incluida la fase de transporte, se deberá verificar su cumplimiento.
- Los insumos se deberán trasladar a recipientes propios como cajones plásticos de fácil limpieza, se debe evitar ingresar contaminación externa al hotel.
- Registrar en la planilla la procedencia del insumo o producto recibido, dejando constancia del origen, nombre de la persona que entrega y contacto.
- No reenvasar insumos o productos en envases que puedan confundir al personal del Hotel.
- Contar con las fichas de datos de seguridad de los productos químicos empleados.
- Rotular las diluciones preparadas.
- Disponer de forma correcta los envases de detergentes, jabones y desinfectantes.
- Establecer los lineamientos y mecanismos de limpieza y desinfección para el recibido de los productos por parte de los proveedores, al igual que para la entrega de productos a los clientes, garantizando condiciones de calidad e higiene durante el almacenamiento de dichos productos.

xiv. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS

El éxito del cumplimiento del objetivo de reducción de la probabilidad de contaminación de cualquiera de los colaboradores de Hotel y de los clientes radicará en la rigurosidad del cumplimiento de los protocolos. Por tanto, para que éstos sean ejecutados se debe seguir el siguiente proceso de aseguramiento:

- Socialización con las partes interesadas.
- Evaluación de las actividades adelantadas
- Seguimiento de la implementación.

Socialización con las partes interesadas

Todas las partes interesadas, las cuales se incluyen trabajadores, huéspedes, clientes, proveedores, etc., deben ser comunicados de los presentes protocolos, mediante medios virtuales. Para llevar esta información al personal que no cuenta con medios virtuales, se hará a través del uso de folletos, infografías, de manera impresa.

Teléfonos contactos urgentes:

ESTABLECIMIENTO	NUMERO DE CONTACTO 1
HOSPITAL SAN GIL	(7) 2497017 - 7236002
ARL SURA	(1) 7243015
SECRETARIA DE SALUD	7236129
ALCALDIA LOCAL	7242179
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	301 7457133

Identificación Hotel:

Hotel La Montaña Sangileña SAS
Dirección: Km 1 vía San Gil Mogotes
Nit. 900766420-2
RNT: 41780
Cel. 3107744550
Correo Electrónico: ventas@hotelmontanasangil.com
Pagina Web: <https://www.hotelmontanasangil.com/>