



MANUAL DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID 19

EN HOTEL ANAMELA NOS ESFORZAMOS POR CUIDAR TU SALUD Y LA DE NUESTROS
COLABORADORES

“SERVIMOS CON EL CORAZÓN”

Este manual es exclusivo para huéspedes y clientes corporativos

OBJETIVO

Establecer los protocolos de bioseguridad a fin de contener, mitigar y prevenir el contagio de COVID 19, realizando el adecuado manejo para disminuir los factores que puedan generar la transmisión del virus durante el desarrollo de las actividades desarrolladas en Hotel Anamela.

ALCANCE

Aplica a los procesos con actividades de contacto directo entre el personal, los huéspedes y demás terceros de Hotel Anamela, usando como referencia los protocolos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo de Colombia.

RESPONSABLES

- Gerente general
- Administradora del hotel
- Administrador del Restaurante
- Colaboradores
- Contratistas
- Proveedores
- Huéspedes
- Visitantes

DEFINICIONES

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.

Bioseguridad: Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas.

Colaboradores: Se entenderá como los trabajadores de Hotel Anamela, incluidos los temporales.

Contacto estrecho: Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.

COVID-19 (Coronavirus): Los coronavirus (Covid) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o grave. El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.

Desinfección: Es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

Desinfectante: Es un germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.

EPP: Elemento de Protección personal.

Huésped sano: Persona que no presenta ningún síntoma relacionado con COVID 19.

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.

Residuos Peligrosos: Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

Sanitización: Es un proceso aplicable a la limpieza por el cual el número de contaminantes que se encuentran en la superficie orgánica se reduce a un nivel de “seguridad”. Es de gran importancia antes de realizar una descontaminación o esterilización.

MEDIDAS GENERALES

- 1.** Los administradores (hotel y restaurante) deben ser responsables de implementar las medidas de bioseguridad requeridas y velar por el cumplimiento de las mismas en cada una de las áreas a su cargo.
- 2.** Establecer saludo de bienvenida sin contacto físico. Inclinar levemente la cabeza evitando saludos de contacto físico.
- 3.** Los administradores y los recepcionistas son responsables de velar porque los huéspedes, clientes, visitantes, proveedores, colaboradores y contratistas:

Conozcan las instrucciones básicas de prevención del COVID-19 como lavado de manos, distanciamiento físico, uso de tapabocas (cartel de recomendaciones).

LAVADO DESINFECCIÓN Y SANITIZACION DE CALZADO EN ZONAS ESTRATÉGICAS

4. Garantizar en todas las áreas de ingreso al hotel zonas de desinfección de calzado para huéspedes, clientes, visitantes, proveedores y contratistas (entrada principal, entrada parqueadero, entrada restaurante).

LAVADO DESINFECCIÓN Y SANITIZACION DE MANOS EN ZONAS ESTRATÉGICAS

5. Garantizar puntos de lavado, desinfección y sanitización de manos con su respectivo procedimiento (entrada principal hotel, comedor restaurante, baños restaurante, baños colaboradores, área de cocina y baños oficinas). Deben estar disponibles para huéspedes, clientes, visitantes, proveedores, colaboradores y contratistas.

6. Garantizar la existencia de agua limpia, desinfectantes y/o jabones, toallas desechables, canecas, en los puntos de aseo de las áreas comunes y zonas de trabajo del hotel para huéspedes, clientes, colaboradores, visitantes, contratistas y proveedores.

7. Los contratistas, proveedores y visitantes de manera obligatoria deberán lavarse las manos para ingresar al hotel. Durante su permanencia deberán cumplir con el lavado de manos cada 3 horas, al utilizar los baños y antes de ingresar a áreas comunes.

8. Los colaboradores deberán lavarse las manos de acuerdo a lo establecido **en procedimiento para ingreso y salida de colaboradores** establecido en este manual.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

9. Los colaboradores deberán permanecer al menos a 1 metro de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

10. Las áreas como sala de espera de recepción y pasillos, recepción, puntos de pago restaurante, serán demarcados de tal forma que garantice el distanciamiento social en la circulación de personas y la capacidad máxima de ocupación por área.

En el caso de comedor restaurante, cafetería y salón de capacitaciones solo estarán disponibles el número de sillas y mesas correspondientes al aforo establecido para garantizar el distanciamiento social.

MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS

11. Realizar jornadas de limpieza y desinfección en todas las áreas del hotel, de acuerdo con la programación establecida (mínimo 1 ó 2 veces al día). De acuerdo al área y al procedimiento.

12. Garantizar que el personal de pasillos y áreas comunes, mantenimiento, camareras y personal de cocina y mesas, realicen de manera segura y con los elementos necesarios el lavado y desinfección de las áreas y utensilios requeridos.

13. Disponer de toallas de microfibra de acuerdo a código de colores establecido para cada superficie y desinfectante que permitan limpiar y/o desinfectar las áreas o elementos de contacto como impresora, mesas de trabajo, teclado, mouse, interruptores de luz, manijas de puertas y ventanas, entre otros.

14. Continuar el control de roedores e insectos para evitar la contaminación, de acuerdo al cronograma establecido en el programa de manejo integrado de plagas donde se establece medidas preventivas y de control.

MANEJO DE RESIDUOS

15. Los residuos generados por los huéspedes en las áreas de recepción, habitaciones, áreas públicas se desecharán de acuerdo al instructivo de **Residuos Sólidos**, cuando los residuos generados alcancen la $\frac{3}{4}$ partes de la capacidad de la bolsa serán cerradas y dispuestas en el área establecida.

16. Material reciclable de habitaciones de personas con síntomas o aislamiento se dispondrá en caneca de residuos no aprovechables y la caneca se demarcará como **residuos COVID** junto a todos los residuos que se generen en estas habitaciones. Material reciclable de huéspedes normales se pondrá en caneca de residuos reciclables con previa desinfección antes de la recolección.

17. La limpieza y desinfección de los contenedores y de las áreas de almacenamiento temporal de los residuos se realizará de acuerdo al **instructivo de limpieza y desinfección de áreas de residuos sólidos**.

MEDIDAS LOCATIVAS

18. La administración determinará un espacio adecuado, aislado, dotado de cama, silla, hidratación, baño y caneca con bolsa roja para garantizar el aislamiento de un colaborador que en su turno notifique que tiene síntomas de COVID 19.

19. La administración tiene establecido un piso exclusivo para huéspedes que durante su estadía presenten síntomas covid o que estén en aislamiento.

20. Ventilar permanente las áreas de preparación y servicio de los alimentos (Ventilación natural).

21. En las áreas donde se tenga aire acondicionado como comedor restaurante o salón de capacitaciones se debe optar por el uso de ventilación natural o en su defecto usar el aire acondicionado del lado opuesto donde se encuentran ubicados los huéspedes o visitantes.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EPP/COVID 19

Recepcionistas:

Tapabocas dotación: Código de colores
Careta protectora

Camareras y lavanderas:

Traje anti fluidos: LUMISA/MAJUVIDO
Tapabocas dotación: Código de colores
Gafas protectoras
Guantes amarillos: Aseo habitación.
Guantes negros: Aseo baños

Personal de cocina

Cocineras:

Traje antifluído
Tapabocas dotación: Código de colores

Meseras:

Tapabocas dotación: Código de colores
Careta protectora

Administradores:

Tapabocas dotación: Código de colores

Auxiliar de mantenimiento

Tapabocas dotación: Código de colores
*Si requiere realizar algún mantenimiento en alguna habitación debe usar:

Traje anti fluidos
Gafas protectoras

GENERALIDADES ÁREA DE RECEPCIÓN

22. El personal debe usar la dotación de elementos de protección personal y mantener los siguientes implementos: toallas de microfibra, dispensador de gel, lapicero de uso personal.

23. El personal que tenga el cabello largo debe mantenerlo recogido y portar el mínimo de accesorios (reloj, anillos y aretes pequeños).

24. El personal de recepción deberá lavarse las manos al menos cada 3 horas y deberá desinfectarse las manos con gel antibacterial cada vez que realice un check in o check out o tenga contacto con algún elemento al cual no se le haya realizado la respectiva desinfección.
 25. El recepcionista o encargado del área debe desinfectar su sitio de trabajo, datafonos o cualquier elemento utilizado para el registro del huésped, esto se realizará posterior a cada check in o check out y en cada cambio de turno.
 26. La correspondencia o paquetes recibidos para los huéspedes se deben recibir del domiciliario empacándolo en bolsa para ser guardado en cuarto de recibo de mercancía.
 27. Si el huésped desea ayuda con el equipaje, el recepcionista deberá tomar el equipaje por las manijas con un paño o toallas desechables húmedas con desinfectante.
 28. El recepcionista le explicará las medidas de seguridad adoptadas por el hotel, tomando la temperatura al huésped o cliente, invitándolo para que desinfecte la suela de los zapatos en los tapetes dispuestos, uno para la desinfección y otro para el secado y a continuación le indicará que se desinfecte las manos con gel antibacterial. Se debe disponer de gel antibacterial con sensor al ingreso, parte interna de la recepción.
 29. La toma de temperatura y verificación de síntomas a cada uno de los huéspedes y/o visitantes, se dejará consignado en el formato **Verificación de Síntomas COVID 19**.
 30. Se le informará al huésped que la atención del check in o check out o cualquier requerimiento se debe hacer a través de la ventanilla que tiene protección en acrílico y con el distanciamiento social, el cual se encontrará debidamente demarcado en el piso frente de la recepción.
 31. Se dispondrá de un aviso de medidas preventivas frente al riesgo biológico al ingreso del Hotel y en las habitaciones (acrílico a la entrada del hotel de 6mm de espesor).
 32. Los huéspedes que se encuentren en periodo de aislamiento o diagnosticado médicamente con Covid-19 no tendrán autorizadas las visitas en la habitación ni áreas comunes del hotel.
 33. Suspender periódicos y revistas en habitaciones y salas de espera.
 34. En cada habitación sobre la nevera se dispondrá de un acrílico transparente con las principales medidas de prevención, áreas no habilitadas (área húmeda), horarios de servicios y la recomendación de solicitar en lo posible servicio de room services.
 35. El acrílico sobre la nevera también tendrá listado de productos de minibar con la indicación de solicitar a recepción cualquier producto de la lista y tendrá código QR con la carta del restaurante.
 36. Al momento de recibir y/o entregar documentos que sean de plástico como (tarjetas, cédulas) el recepcionista deberá desinfectar con una toalla de papel desechable húmedo con desinfectante.
-

*Tener lista de centros de salud para asesorar a los huéspedes donde pueden ir en caso de emergencia.

PASOS A SEGUIR EN CASO DE QUE UN HUÉSPED, CLIENTE Y/O VISITANTE TENGA SÍNTOMAS DE COVID-19.

37. Si el huésped y/o visitante tiene una temperatura igual o superior a 38 grados o síntomas (resfriado, tos) se debe llevar a un área privada para hacer una segunda toma de temperatura y se le entregará un tapabocas desechable.

38. Si el visitante se niega a dejarse tomar nuevamente la temperatura, se le negará el ingreso y se le harán recomendaciones sobre establecimientos de salud para que se dirija a ellos.

39. Si la persona es un huésped y está en el proceso de check in, se le debe informar que sólo puede ingresar al hotel bajo las condiciones de aislamiento, y el hotel debe reportar el caso ante las autoridades (secretaría de salud municipal, distrital o departamental) e informarle que se comunique con su EPS y/o seguro.

40. Personal asignado lo acompañará guardando las medidas de protección y distanciamiento para garantizar que nadie más suba al ascensor e informar a camarera de piso para que de inmediato hagan aseo de las áreas por donde transitaron.

41. Si el huésped se niega a aceptar las condiciones del hotel no se le permitirá el ingreso

42. Si el huésped decide ir a un hospital, su habitación entra en cuarentena y se le debe informar la política con respecto al cobro de la habitación para esos casos, que consiste en:

- Mantendremos su habitación con sus pertenencias a su disposición hasta el día siguiente.
- Si pasadas 24 horas el huésped informa que debe permanecer en el hospital, deberá autorizar al hotel para retirar el equipaje de la habitación el cual será guardado en la bodega.

43. El personal que ingrese a la habitación deberá tomar todas las medidas de seguridad utilizando los elementos de protección personal, deberá empacar el equipaje en bolsas plásticas marcadas con el nombre del huésped y la habitación. La habitación entrará en cuarentena de 3 días para ser limpiada y desinfectada.

44. Si la persona con alta temperatura estaba compartiendo la habitación, se debe tomar la temperatura a los otros huéspedes y seguir el mismo procedimiento del literal 37 a 42. Solo se permitirá el regreso al hotel de las personas que hayan sido dadas de alta, o tengan certificación de aislamiento expedida por el centro hospitalario.

RECOMENDACIONES ADICIONALES PARA LOS HUÉSPEDES QUE TERMINAN SU ETAPA DE AISLAMIENTO.

45. Los huéspedes que han completado su período de aislamiento de 14 días sin mostrar signos o síntomas de COVID-19, pueden regresar a sus actividades diarias, como ir al trabajo, la escuela, la universidad o asistir a lugares públicos, se le deberá recomendar que continúe con las buenas prácticas de higiene para mantenerse libre de enfermedades.

46. Se realizará monitoreo de temperatura corporal llevando un registro en el formato Verificación de síntomas COVID-19.

47. Si desarrolla síntomas gripales poco después de dejar el aislamiento, se le debe sugerir que se dirija a un establecimiento de salud. Si decide quedarse en su habitación, se le debe informar que deberá hacerlo bajo las condiciones de aislamiento y que el hotel deberá reportar el caso ante las autoridades (secretaría de salud municipal, distrital o departamental) e informarle que se comunique con su EPS y/o seguro.

GENERALIDADES PARA LAS CAMARERAS EN HABITACIONES

47. Las camareras deben lavar sus manos al iniciar la limpieza y desinfección de cada habitación y mínimo cada 3 horas. Deben desinfectarse con gel antibacterial entre cada cambio de guantes. Los guantes se desinfectan en recipiente plástico de desinfección con solución de amonios cuaternarios de quinta generación antes y después de cada uso.

48. Las camareras deben respetar el código de colores establecido para toallas de microfibra y guantes a fin de evitar contaminación cruzada entre áreas o superficies.

48. Las camareras deberán evitar al máximo el contacto directo con otras personas.

49. Se debe asignar pisos y habitaciones específicas para alojar huéspedes en aislamiento. Las camareras y todo el personal del hotel deben estar informados y conocer las habitaciones de huéspedes con síntomas COVID 19.

49. La camarera de piso debe iniciar el aseo de huéspedes sanos comenzando por la habitación y finalizando con los baños. Debe respetar la designación de guantes para cada área, el uso de EPP completos y los aguantos y toallas de microfibra designadas según código de colores, garantizando la correcta desinfección de los guantes y de sus manos.

50. Los recepcionistas deben realizar la limpieza y desinfección de todas las llaves maestras al inicio del turno y al finalizar el turno.

51. Se debe desinfectar y dejar organizados los carros de camareras al finalizar cada turno.

- 52.** La camarera únicamente realiza labores de limpieza y desinfección en habitaciones de huéspedes sanos. Huéspedes en aislamiento podrán pedir los implementos de aseo al área de recepción cuando lo requieran. Podrá solicitar implementos de aseo personal y lencería limpia.
- 53.** Todos los elementos utilizados para la limpieza y desinfección de habitaciones se deben desinfectar antes de ingresar a cada habitación.
- 54.** Las orejeras en las habitaciones serán desinfectadas diariamente junto con las superficies y objetos de contacto dentro de la habitación, (enchufes, manijas, ganchos de ropa, muebles, control aire, control televisor, chapas puertas etc.) de acuerdo a lista de chequeo.
- 55.** Los servicios de cobija adicional, amenities adicionales y productos de minibar estarán disponibles en recepción y se facilitarán previa solicitud del huésped.
- 56.** Se deben retirar todos los impresos, los folletos de sitios turísticos y mapas de la ciudad, estos se entregarán si son solicitados por el huésped en recepción.
- 57.** Se retiran los productos del minibar, cualquier requerimiento de alimentos o bebidas se realizará mediante room service.
- 58.** Los objetos dejados por el huésped serán desinfectados sin afectar su estado, se deben empacar en bolsa cerrada, marcados con fecha, nombre del huésped y No de habitación y dispuestos en **Objetos Olvidados.**

HABITACIONES CON HUÉSPEDES EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS CON COVID-19

- 59.** No se permite el ingreso de las camareras a las habitaciones a realizar limpieza y desinfección.
- 60.** Si el huésped solicita el servicio de aseo se le suministra elementos de aseo básicos previamente marcados e identificados **pacientes covid.**
- 61.** Cada cinco días o antes si el huésped lo solicita se le suministrará un juego de lencería y toallas, junto con dos bolsas rojas para que el huésped deposite, en una la ropa de cama y en la otra las toallas, dejándolas en la puerta fuera de la habitación.
- 62.** Estas bolsas deberán ser retiradas por la camarera, antes de recogerlas deberá realizar una aspersión leve a la bolsa con desinfectante y se dejaran en la lavandería, evitar abrazarla y que tenga contacto con la piel. Utilizar los elementos de protección personal.
- 63.** Las habitaciones utilizadas para aislamiento preventivo o casos de COVID-19 tendrán un tratamiento riguroso de limpieza y desinfección pasados tres días después del check out, se realizará la limpieza y desinfección de superficies a cargo de las camareras. Se hará desinfección de ambientes con empresa contratada y certificada.

64. Cuando el huésped abandone definitivamente la habitación hay que retirar y sustituir todos elementos de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlos en bolsa roja.

65. La papelería de la habitación y del baño deben disponer de bolsa roja, la cual deberá ser cerrada por el huésped antes de salir de la habitación y serán recogidas por la camarera. Antes de recogerlas deberá realizar una aspersión leve a la bolsa con desinfectante e introducirlas en una segunda bolsa del mismo color con mayor capacidad, evitar abrazarla y que tenga contacto con la piel. Utilizar los elementos de protección personal.

66. En el área de almacenamiento de residuos se debe disponer de contenedores e identificarlos, para almacenar las bolsas de color rojo.

SERVICIO DE LIMPIEZA CON HUÉSPEDES EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS MÉDICAMENTE CON COVID-19

67. El aseo y desinfección de estas habitaciones se realizará tres días después de realizar el check out al huésped.

68. Las camareras, adicional de los elementos de aseo llevará sus elementos de protección personal, por ningún motivo deben ser retirados durante la limpieza y desinfección de las habitaciones.

69. Antes de ingresar a la habitación las camareras se colocarán los elementos de protección personal, aplicará solución desinfectante en la manija de la puerta parte externa de la habitación.

70. La camarera de habitaciones realizará la limpieza y desinfección empezando por la habitación y terminando con el baño, haciendo uso adecuado de **toallas desechables** previamente marcadas para cada uso y **guantes desechables** diferenciados para cada área.

71. La lencería y toallas retiradas de las habitaciones se enviará a la lavandería en bolsa roja marcada "lavandería", evitar abrazarla y que tenga contacto con la piel.

72. Luego de realizar la limpieza y desinfección se lavarán muy bien las manos aún con los guantes puestos, justo antes de salir de la habitación, junto a la puerta de entrada se retirará las **polainas**.

HABITACIONES PARA HUÉSPEDES SIN AISLAMIENTO O SIN DIAGNÓSTICO DE COVID-19

73. Después del check out la limpieza de la habitación se realizará de acuerdo a lo establecido en el Manual de limpieza y desinfección de habitaciones.

74. Si el huésped está dentro de la habitación no se debe ingresar a realizar la limpieza y desinfección.

75. Las camareras de habitaciones deberán dejar la loza encontrada en la habitación en la parte externa y solicitar al área de restaurante su recolección.

76. La papelera de la habitación y del baño debe ser limpiada y desinfectada de acuerdo a procedimiento. Una vez que alcance sus $\frac{3}{4}$ partes de llenado o capacidad la basura debe depositarse en bolsa negra.

77. Las camareras de habitaciones, adicional de los elementos de aseo llevará sus elementos de protección personal adicionales a los que normalmente se utiliza. Por ningún motivo deben ser retirados durante la limpieza y desinfección de las habitaciones.

78. Antes de ingresar a la habitación las camareras de habitaciones deberán aplicar solución desinfectante en la manija de la puerta parte externa de la habitación.

79. La camarera de habitaciones realizará la limpieza y desinfección empezando por la habitación y terminando con el baño, haciendo uso adecuado de **toallas de microfibra** de acuerdo a código de colores, para cada área y/o superficie y **guantes de caucho** diferenciados para cada área. Debe lavar y desinfectar sus guantes y manos cada vez que requiera cambio.

80. La lencería retirada de las habitaciones se enviará a la lavandería según procedimiento. Evite abrazar la lencería, evite el contacto con la piel.

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL DE LAVANDERÍA

81. El personal de lavandería debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas o desinfectarlas con gel antibacterial en el turno y cada vez que manipule tandas de ropa sucia.

82. El personal de lavandería o lencería deberán permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

GENERALIDADES PARA EL ÁREA DE LAVANDERÍA.

83. Disponer de una zona de recibo distinta a la entrega, con el fin de evitar la contaminación cruzada.

Recibo: Lavandería canastillas plásticas identificadas por color y tipo de lencería.

Entrega: Oficinas de cada piso.

84. Cada vez que se reciban prendas, lencería y toallas se debe realizar desinfección en la zona de recibo.

85. El área, equipos de lavado, contenedores se deben desinfectar al finalizar el turno, dejando registro en el formato de limpieza y desinfección de áreas.

SERVICIO DE LAVANDERÍA O LENCERÍA PARA HUÉSPEDES EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS CON COVID-19

86. Evitar sacudir las prendas, lencería y toallas sucias y el contacto con la piel.

87. Se usará guantes marcados e identificados para este tipo de servicio diferentes a los usados para servicios de huéspedes sanos. Los cuales se lavan y desinfectan después de cada lavada.

87. Se hará una lavada independiente de la ropa de huéspedes en aislamiento o diagnosticados con COVID. Se escogerá y usará siempre la misma lavadora para este servicio y la misma secadora.

87. La ropa y la lencería permanecerán en la bolsa roja sobre canastilla marcada como lencería covid y ropa sucia covid hasta el momento de su lavado.

88. En todas las operaciones de lavado de lencería o prendas se usará agua caliente a temperatura de 60 a 65°C.

89. El servicio se entrega en bolsa plástica verde.

89. Al entregar un servicio de lavandería se deberá llamar al huésped antes de su respectiva entrega informando que se dejará en la puerta dicho servicio. El personal de lavandería tocará 3 veces la puerta para informar que el servicio está en la puerta. El huésped esperará 1 minuto después de los 3 golpes y recogerá la lencería.

SERVICIO DE LAVANDERÍA O LENCERÍA PARA HUÉSPEDES SIN AISLAMIENTO O SIN DIAGNÓSTICO DE COVID-19

90. Los procesos de separación y lavado de prendas, lencería y toallas se realizarán como normalmente se efectúa.

91. Evitar sacudir las prendas, lencería y toallas sucias, evitando el contacto con la piel.

92. Al entregar un servicio de lavandería se deberá realizar como normalmente se efectúa, utilizando todos sus elementos de protección personal.

93. Si el huésped se encuentra en la habitación se debe entregar dicho servicio conservando el distanciamiento social de dos metros. Con los elementos de protección personal.

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL DE PASILLOS Y ÁREAS COMUNES

94. El personal de pasillos y áreas comunes debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, al terminar la limpieza y desinfección de cada área, ascensores y baños.

95. El personal de pasillos y áreas comunes deberá permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

96. Garantizar que todos los puntos de limpieza y desinfección como baños, entradas de empleados, huéspedes, visitantes estén dotados de toallas de papel y jabón líquido o gel antibacterial.

Nota: No se debe utilizar el secador de manos eléctrico.

97. Las áreas de pasillos y zonas comunes deben limpiarse y desinfectarse usando los elementos de protección personal. Debe quedar registrado en el formato de limpieza y desinfección de áreas mínimo 2 veces al día.

98. Garantizar que a los puntos críticos se les realice limpieza y desinfección, con frecuencia.

Puntos Críticos • Botoneras de ascensores • Teléfonos de áreas comunes • Chapas o manijas de puertas • Interruptores de luces • Barandas y escaleras • Pisos.

99. El mobiliario de la recepción se debe desinfectar mínimo dos veces al día utilizando los productos autorizados para limpieza y desinfección.

100. La limpieza y desinfección del salón de reuniones y terraza Anamela se realizará después de cada uso.

101. Adicional debe estar disponible gel antibacterial en salón de reuniones y terraza Anamela antes del uso por parte del huésped.

102. Realizar limpieza y desinfección a los parqueaderos una vez al mes.

103. Realizar fumigación y desinfección de ambientes 1 vez al mes.

104. La recolección permanente de residuos de las áreas de pasillos y áreas comunes se realizará por parte de las camareras con los elementos de protección personal, cerrando las bolsas negras para los residuos ordinarios.

105. Disponer de recipientes con tapa, destinados especialmente a la disposición de los elementos de protección personal de un solo uso, con la bolsa roja.

106. Los ambientes que no están habilitados para los huéspedes (Las zonas húmedas, piscina, jacuzzi) el hotel definirá la periodicidad de limpieza y desinfección con el fin de garantizar el buen estado. Estos ambientes deben tener información alusiva a que están temporalmente fuera de servicio.

107. Dentro del ascensor se debe poner información alusiva a el uso únicamente en caso de extrema necesidad y capacidad para 1 sola persona con su equipaje, pidiendo comprensión por los inconvenientes y demora que eso pueda generar.

108. Limpieza de baños públicos. Se debe lavar y desinfectar en su totalidad las superficies y accesorios de los baños públicos (grifería, secadores, dispensadores, interruptores, espejos, barandas, paredes, piso, puertas, chapas, canecas de residuos etc.) usando los elementos de protección personal.

109. Los elementos de aseo y carros se deben desinfectar al finalizar el turno.

109. Colocar señalización con recomendaciones de lavado de manos, incluido el correcto uso del tapabocas.

110. Asegurar que el interior del ascensor se limpie de manera frecuente. Hacer especial énfasis en la botonera interna y externa en ascensores de huéspedes y colaboradores mínimo 3 veces al día.

111. Instalar dispensadores de gel automático antibacterial a la entrada del hotel, en área de restaurante y en salón de capacitaciones. En salas de estar poner gel antibacterial en frasco.

GENERALIDADES SERVICIO DE ROOM SERVICE

112. Uso obligatorio de elementos de protección personal.

113. Instalar en el área hablador del procedimiento de lavado de manos y recomendaciones del buen uso de tapabocas.

114. Aplicar con rigurosidad los procedimientos de limpieza y desinfección de áreas, equipos y elementos.

115. Garantizar la protección permanente de los alimentos durante el traslado hasta la habitación (películas plásticas, papel de aluminio, tapas, etc.), cuidando la cadena de frío y caliente. El carro de comidas es exclusivo para huéspedes sanos y se debe desinfectar al finalizar cada servicio y al finalizar cada turno.

116. Coordinar con el huésped la recolección de loza de acuerdo con lo definido en el Manual de Políticas y procedimientos de Alimentos y Bebidas.

117. Se retirarán los productos del minibar, cualquier requerimiento de alimentos o bebidas se realizará mediante room service.

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL DE MESA Y ROOM SERVICES

118. Las meseras deben lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y al terminar cada servicio.

119. Las meseras son responsables de desinfectar el área de comedor mínimo 2 veces en el día y cada vez que quede disponible 1 mesa, en caso de huéspedes que no tomen servicio de Room services.

119. El personal de mesas debe permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo. Debe usar sus elementos de protección personal todo el tiempo incluido la careta protectora.

SERVICIO DE ROOM SERVICE PARA HABITACIONES CON HUÉSPEDES EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS MÉDICAMENTE CON COVID-19

120. El huésped tomará la alimentación solamente por medio de room service; durante todo su aislamiento.

121. Los servicios de room service se deben ofrecer en recipientes desechables, se manejará servilletas de papel, sobre personal con sal, mantequilla, azúcar, mermelada, etc.

122. Informarle al huésped que cuando el pedido esté listo, se llevará hasta la parte de afuera de la habitación sobre carro de comidas. Se tocará 3 veces y el huésped abrirá la puerta 1 minuto después de los tres toques para recoger su pedido. El carro de comidas debe ser de uso exclusivo para huéspedes en aislamiento o diagnosticados medicamente covid 19 y se deberá limpiar y desinfectar después de su uso.

123. Pedirle al huésped que llame para retirar el servicio y solicitarle lo deje fuera de la habitación.

124. Los residuos generados del Room Service se depositarán en bolsa roja, incluyendo los paquetes de sal y/o pimienta, mantequilla y mermelada, servilletas desechables así no se hayan utilizado.

SERVICIO DE ROOM SERVICE PARA HABITACIONES SIN AISLAMIENTO O SIN DIAGNÓSTICO DE COVID-19

125. Para estas habitaciones se debe realizar normalmente el servicio de room service como está estipulado en el procedimiento. El carro de comidas es exclusivo para huéspedes sanos y debe ser limpiado y desinfectado después de cada servicio y al finalizar el turno.

126. Coordinar con el huésped la recogida de loza.

127. Las camareras de habitaciones deberán sacar la loza que encuentren en las habitaciones y solicitar al área de restaurante su recolección.

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL DE COCINA

128. El personal de cocina debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y cada vez que la actividad lo requiera.

129. El personal de cocina deberá permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

GENERALIDADES DE LA COCINA

130. Uso obligatorio de elementos de protección personal.

131. Instalar en el área hablador del procedimiento de lavado de manos y recomendaciones del buen uso de tapabocas.

132. Para la cocción de los alimentos continuaremos manejando temperaturas superiores a 65 grados con el fin de evitar contaminación cruzada.

133. Estricto cumplimiento a las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

134. Aplicar con rigurosidad los procedimientos de limpieza y desinfección de áreas y equipos.

135. El proceso de desinfección de vajillas y cubertería se debe realizar a temperaturas superiores a 65 grados.

136. Es prohibido el uso de celulares, radios, joyas, relojes, aretes, anillos, manillas o cualquier accesorio que no pertenezca al uniforme.

GENERALIDADES PARA ATENCIÓN EN MESAS/RESTAURANTE

137. Uso obligatorio de elementos de protección personal.

138. El personal de mesas debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y cada vez que la actividad lo requiera.

139. El personal de mesas deberá permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo. Es obligatorio el uso de elementos de protección personal incluida careta.

140. Instalar en el área hablador del procedimiento de lavado de manos y recomendaciones del buen uso de tapabocas.

GENERALIDADES DEL RESTAURANTE

141. Disponer a la entrada del restaurante gel antibacterial, con sensor que deberá ser usado por todos los huéspedes o clientes al ingreso.

142. Se debe continuar con la limpieza y desinfección de áreas y superficies del comedor restaurante mínimo 2 veces en el día y cada vez que el comensal deje la mesa disponible.

143. Reducir el número de mesas y sillas por mesa, comedor retirar sillas, para mantener las normas de distanciamiento social.

144. Se debe retirar toda la mantelería de las mesas.

145. No tener cubiertos, salero, pimentero, aceite de oliva en las mesas. Llevarlos por solicitud y limpiarlos bien una vez se hayan ido los comensales.

146. Se debe utilizar servilletas desechables.

147. La cubertería debe ser empacada en bolsas de papel o Kraft y selladas.

148. Debe ofrecer menú servido a la mesa o carta. El huésped debe leer la carta ubicada en la mesa auxiliar o tomar foto de la misma para solicitar su pedido. No se entregan cartas físicas.

149. No colocar en las mesas nada para compartir. Todo se debe servir de manera individual (por ejemplo, jarra de agua o naranjada).

150. Se debe utilizar mini porciones con tapa para brindar la entrada mientras se prepara los alimentos.

151. Se le debe indicar al huésped o cliente el aforo del restaurante e invitarlo a hacer reserva para garantizar las medidas de distanciamiento social.

GENERALIDADES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN POST SERVICIO

152. Cada vez que termine el comensal, se debe desinfectar las mesas y sillas que se utilizaron.

153. Lavar las bandejas o elementos que se utilice para llevar los alimentos al iniciar el turno y al finalizar cada servicio a la mesa de acuerdo con el procedimiento de limpieza y desinfección.

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL QUE ENTREGA DOMICILIOS

154. El personal que entrega domicilios debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y cada vez que empieza y termina servicios.

155. Garantizar una distancia de dos metros entre colaborador y cliente.

GENERALIDADES DOMICILIOS

156. El personal que entrega los domicilios a clientes debe ponerse los elementos de protección personal.

157. Instalar en el área hablador del procedimiento de lavado de manos y recomendaciones del buen uso de tapabocas.

158. Procurar pagos con tarjeta débito o crédito y evitar el efectivo. Si el pago se realiza en efectivo se debe disponer de una bolsa plástica para depositarlos y posterior realizar la desinfección con el producto definido para desinfección de manos.

159. Desinfectar los vehículos y elementos de seguridad, portar un kit que incluya gel antibacterial, toallas desechables, tapabocas y bolsas.

160. Evitar ingresar a los domicilios.

161. Entregar los productos en bolsa.

162. No se deben reciclar las bolsas utilizadas en los domicilios.

MANTENIMIENTO

GENERALIDADES PARA EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO

163. El personal de mantenimiento debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y cada vez que la actividad lo requiera.

164. El personal de mantenimiento deberá permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

GENERALIDADES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO

165. En las áreas donde se tenga aire acondicionado con reposición de aire (salones, restaurantes, etc) se debe instalar filtros de alta eficiencia (HEPA) a las unidades manejadoras; en las habitaciones se puede utilizar el aire acondicionado.

166. Mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado, garantizando el correcto funcionamiento de los ductos y filtros de estos sistemas.

167. Monitorear el cloro residual libre en todos los puntos de la red interna de distribución de agua. (puntos obligatorios tanques de agua, cocina, habitaciones y más puntos que considere el hotel).

MANTENIMIENTO A HABITACIONES CON HUÉSPEDES EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS MÉDICAMENTE CON COVID-19

168. Si el huésped requiere algún servicio de mantenimiento, el personal que ingresa debe tener los elementos de protección personal, adicional a los elementos de protección que normalmente se utilizan (uniforme desechable, tapabocas N95, guantes desechables, monogafas, polainas).

169. Antes de ingresar a la habitación, aplicará solución desinfectante en la manija de la puerta en la parte externa de la habitación.

MANTENIMIENTO A HABITACIONES SIN AISLAMIENTO O SIN DIAGNÓSTICO DE COVID-19

170. Si el huésped requiere algún servicio de mantenimiento, o realizar mantenimiento correctivo o preventivo a la habitación el personal que ingresa debe tener los elementos de protección personal.

171. Se realizará el mantenimiento correctivo o preventivo como normalmente se está efectuando.

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

Generalidades para el que recibe materia prima

172. El personal de recepción de materias primas debe lavar sus manos mínimo cada 3 horas, y cada vez que la actividad lo requiera.

173. El personal de recibo de mercancía deberá permanecer al menos a dos metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

GENERALIDADES RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

174. Uso obligatorio de elementos de protección personal.

175. Se debe demarcar el área de recibo para que los proveedores conserven la distancia.

176. Solo debe haber una persona como proveedor entregando los productos y una sola recibiendo.

177. Antes de recibir el proveedor debemos asegurar que las canastas estén limpias.

178. Se debe asegurar que las canastas donde se traspasan los productos estén limpias de acuerdo al procedimiento de limpieza y desinfección.

GENERALIDADES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL ÁREA, DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

179. El área de recibo de materia prima y mercancía debe ser limpiada y desinfectada antes y después del recibo de proveedores, al finalizar la limpieza y desinfección se realizará aspersion al ambiente cuidando que no le caiga a los productos.

180. Todas las noches o al finalizar el turno se debe limpiar y desinfectar las canastas donde se traspasa los productos, de acuerdo al procedimiento de limpieza y desinfección de canastas.

181. Se debe preparar una solución diariamente de desinfección con el paño microfibra para desinfectar los productos que ingresen. Este paño se debe desinfectar cada vez que se reciba los productos de otro proveedor.

182. Los productos de alimentos que se reciban empacados (lácteos-cárnicos carnes rojas-abarrotes) deben ser desinfectados, antes del almacenamiento.

183. Los Licores-Bebidas no alcohólicas y suministros de aseo se deberán también desinfectar.

184. El mesón de recepción se debe desinfectar todos los días antes y después de recibir materia prima.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

185. Validar que el proveedor de insumos, productos y servicios tenga protocolos de bioseguridad y verificar que esté autorizado para realizar dicha labor.

186. Se debe verificar con el proveedor o contratistas si le tomaron la temperatura al ingreso del hotel y la verificación de síntomas.

187. Si el proveedor tiene síntomas o fiebre se rechaza el recibo del producto y se informa a la empresa.

188. Si el contratista tiene fiebre o síntomas no se le permite el ingreso al hotel y se informa a la empresa.

189. Garantizar que los proveedores y contratistas ingresen a las instalaciones con el correspondiente tapabocas y se deben lavar las manos y desinfectar el calzado.

190. Se debe establecer horas específicas de entrada y salida de cada proveedor y contratista para evitar la acumulación de proveedores o contratistas y posibles contagios

191. Utilizar el lapicero propio y no el del contratista o proveedor.

ACTIVIDADES

192. Las zonas húmedas, piscina, jacuzzis, no están habilitadas para los huéspedes hasta nuevo aviso.

193. Implemente las recomendaciones de distanciamiento social que pueden limitar el número de personas en la sala de espera.

194. Implemente medidas para minimizar el contacto durante el check-in y el check-out. Evite el contacto físico de medios de pago, lapiceros, papelería, etc.

PISCINAS Y ZONAS HÚMEDAS

195. Demarcar zona para poner asoleadoras manteniendo distanciamiento.

196. Desinfectar asoleadoras después de cada uso.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS

Guía de lineamientos para elaboración de solución de alcohol para la desinfección de las manos en el marco de la emergencia sanitaria por covid-19 Min Salud.

Lineamientos para el Sector productivo de productos farmacéuticos, alimentos y bebidas en Colombia durante la fase de mitigación, Min Salud.

Lineamientos para el manejo del aislamiento en hotel, hostel u hospedaje, frente al Sars-cov-2 (covid19) a Colombia, Min Salud.

Lineamientos generales para el uso de tapabocas convencional y máscaras de alta eficiencia, Min Salud.

Decreto colombiano 1575 de 2007, Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.

Resolución colombiana 2115 de 2007, características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.



Resolución colombiana 666, Protocolo Bioseguridad Pandemia Covid-19. • Resolución colombiana 675 2020, control Protocolo Bioseguridad Pandemia Covid-19. • Resolución 749 de 2020.