



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
Calle 2 4 62  
Teléfonos 8321717 - 3173314362  
Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)

## **PROCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR HOTELERO**

Según resolución número 000666 del 24 de abril de 2020 y resolución número 000675 del 24 de abril de 2020 resolución 749 del 2020



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

## CONTENIDO

I. INTRODUCCION .....	03
II. OBJETIVOS .....	03
III. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD .....	03
IV. MEDIDAS LOCATIVAS Y ADECUACION .....	04
V. MANTENIMIENTO Y DESINFECCION DE AREAS COMUNES Y SITIOS DE TRABAJO .....	08
VI. MANTENIMIENTO Y DESINFECCION DE HABITACIONES .....	11
VII. HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACION: .....	15
VIII. ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL .....	15
IX. CAPITAL HUMANO .....	17
X. INTERACCION CON TERCEROS .....	17
XI. INTERACION DENTRO DE LAS INSTALACIONES .....	18
XII. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	19
XIII. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO .....	20



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

## **I. INTRODUCCIÓN**

De conformidad con las acciones contenidas en la resolución 666 y resolución 675 del 24 de abril de 2020, por medio del cual el Ministerio de Salud y Protección Social dicta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del COVID -19 en las empresas públicas y privadas.

El Hotel Arcada Payanesa S.A.S. adopta el protocolo general de bioseguridad, orientado a minimizar los factores que puedan generar la transmisión de la enfermedad, en tal sentido se hacen las adaptaciones correspondientes a la actividad de alojamiento en hoteles, definiendo las diferentes estrategias que garanticen un distanciamiento social y adecuados procesos de higiene y protección en el trabajo.

## **II. OBJETIVO**

Implementar, en el marco de la pandemia por el COVID 19, las medidas generales de bioseguridad que se deben adoptar teniendo en cuentas los lineamientos dictados por el Ministerio de Salud y Protección social, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano, durante el desarrollo de todas sus actividades.

## **III. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD**

Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la resolución 666 de 2020, “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del COVID 19”



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
Calle 2 4 62  
Teléfonos 8321717 - 3173314362  
Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)

#### **IV. MEDIDAS LOCATIVAS**

##### **1. ADECUACIÓN**

- A. Al momento de ingresar al hotel el cliente deberá de desinfectar sus zapatos en el tapete de desinfección ubicado a la entrada del establecimiento, el cual contiene agua y amonio cuaternario tal como lo observamos en la imagen número 1.



**IMAGEN NUMERO 1**



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

- B. Al Ingresar el cliente al Hotel Arcada Payanesa s.a.s., es necesario utilizar el termómetro infrarrojo para medir la temperatura imagen número 2.



**IMAGEN NUMERO 2**

- C. Una vez se ingrese al establecimiento se debe informar al cliente sobre los stands de bioseguridad que el Hotel Arcada Payanesa s.a.s. ha acondicionado para su seguridad, ahí encontrara elementos de bioseguridad como alcohol glicerinado el cual tiene un porcentaje de 60%, gel Antibacterial, y el protocolo impreso de seguridad tal como se puede verificar en la imagen número 3.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**



Imagen número 3

En el stand de bioseguridad también se coloca a disposición del cliente toallas de papel, para secar las manos, contamos con spray de alcohol y de amonio Cuaternario para desinfectar maletas u otro tipo de elementos que ingresen al establecimiento.

- D. El Stand de bioseguridad cuenta con una caneca de recolección de Basura con Pedal, con el fin de que el cliente arroje su tapabocas, guantes y/o cualquier otro elemento que sea considerado como riesgo de contagio y propagación del virus. Como se muestra en la figura número 3.
- E. El Hotel Arcada Payanesa S.A.S. coloca en un lugar visible, el código QR para descargar la aplicación CoronApp y promover su descarga durante el proceso de registro, con el fin de informar sobre la identificación de síntomas y dar recomendaciones.
- F. Para seguridad del cliente y de los funcionarios del establecimiento, se ha marcado en el área de recepción la distancia de protección para ambas partes, teniendo en cuenta la distancia de 2 metros, esta zona de distanciamiento es necesaria para dar un mejor cumplimiento a lo establecido en los protocolos de Bioseguridad, tal como se refleja en la imagen Numero 4



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

### **Línea de protección.**

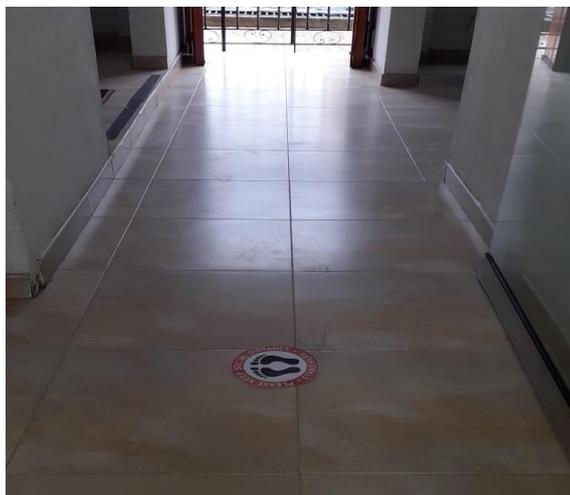


Imagen Numero 4

Todo el personal del área de recepción deberá en todo momento usar adecuadamente elementos de protección como: tapabocas, guantes y careta., y debe de cumplir con el protocolo de lavado de manos de manera regular al menos cada dos horas ya que la higiene de las manos es considerada como una de las medidas más efectivas para evitar la propagación de gérmenes, también para prevenir el contagio por COVID-19. (figura número 5).

#### **IV. DESINFECCION DE AREAS COMUNES POR EL PERSONAL DE CAMARERIA**

- a. Todo el personal del área de camarería deberá en todo momento usar adecuadamente elementos de protección como: uniforme anti fluidos, tapabocas, guantes y gafas, para realizar la desinfección de áreas comunes y habitaciones. El personal de esta área deberá cumplir con el protocolo de lavado de manos de manera regular al menos cada dos horas.
- b. Se Brinda toda la información necesaria al personal del hotel, acerca del uso adecuado de los productos de limpieza y desinfección: dosis, EPP y forma de aplicación.
- c. Se Capacitar al personal de servicios generales en las medidas de limpieza y desinfección que se deben realizar y el uso de los elementos de protección personal, los cuales serán suministrados por el empleador.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

- d. Se Realiza verificación de los procesos de limpieza y desinfección.
- e. Se implementa los registros de limpieza y desinfección de baños públicos.
- f. Se incrementa la frecuencia en la limpieza y desinfección del área de lavandería (piso, máquinas, canecas o depósitos de ropas).
- g. Se realiza Limpieza con desinfectante con actividad virucida según las recomendaciones del fabricante, elementos electrónicos tales como televisores, controles remotos, teléfonos, pantallas, teclados, ganchos, y muebles y enseres de las habitaciones, entre cada cambio de huésped.
- h. El Hotel Arcada Payanesa s.a.s. coordina horarios de trabajo escalonados entre los funcionarios que laboran en nuestro establecimiento con el fin de evitar la acumulación del personal durante el día.
- i. Nuestro establecimiento ha condicionado las áreas en donde los clientes pueden consumir los desayunos, estableciendo las distancias de 2 metros entre las mesas que se encuentran en el restaurante del establecimiento con el fin de evitar aglomeraciones entre los clientes y como estrategia el hotel Arcada Payanesa s.a.s. ofrece room service, sin costo adicional, para los huéspedes que lo deseen.  
**(FIGURA 8)**
- j. Se evitará la manipulación de teléfonos electrónicos como computadores, tables o celulares durante el tiempo en que se les ofrezca el servicio de desayunos, explicándole a los clientes que está medida es necesaria con el fin de evitar algún tipo de contagio.
- k. El Hotel Arcada Payanesa s.a.s. cuenta con un baño externo en donde los clientes podrán Disponer de este servicio para lavarse las manos una vez finalizada la alimentación siguiendo el protocolo establecido antes de abandonar el recinto.
- l. El Hotel Arcda Payanesa s.a.s. NO permitirá el ingreso de personal ajeno al área de preparación de alimentos.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
Calle 2 4 62  
Teléfonos 8321717 - 3173314362  
Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)

## **AREA PARA CONSUMO DE DESAYUNOS DE LOS HUESPEDES**

**FIGURA 8**



## **V. MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS COMUNES Y PUESTO DE TRABAJO FIGURAS**

- a. Los colaboradores que se encuentren en el hotel deben realizar el protocolo de lavado de manos cada media hora
- b. Los insumos deben limpiarse extremadamente con una toalla de papel desechable y una solución desinfectante (Alcohol al 70%), desecharlos en una caneca con tapa para residuos ordinarios.
- c. Garantizar el proceso de limpieza y desinfección en todos los equipos y herramientas de trabajo.
- d. Ventilar y mantener en condiciones higiénicas las áreas comunes del establecimiento. Así como las áreas que corresponden al puesto de trabajo.
- e. Realizar verificación de los procesos de limpieza y desinfección.
- f. Llevar los registros de limpieza y desinfección de baños públicos.
- g. Aumentar la frecuencia en la limpieza y desinfección del área de lavandería (piso, máquinas, canecas o depósitos de ropas).
- h. Limpiar con desinfectante con actividad virucida según las recomendaciones del fabricante, elementos electrónicos tales como televisores, controles remotos, teléfonos, pantallas, teclados, ganchos, y muebles y enseres de las habitaciones, entre cada cambio de huésped.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
Calle 2 4 62  
Teléfonos 8321717 - 3173314362  
Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)

## **VI. MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN DE HABITACIONES FIGURA**

- a. Al liberar una habitación que haya hospedado una persona, se hará la limpieza y desinfección pertinentes, antes de volver a asignarla. Retirar ropa de cama y toallas, ponerlas en una bolsa separada del resto hasta el momento de lavarlas, advirtiéndolo al personal de lavandería para su manipulación higiénica.
- b. Las habitaciones cuentan con los respectivos amenities (Jabón, papel higiénico, shampoo, gel antibacterial) los cuales NO incrementan el costo del servicio de alojamiento, cada habitación cuenta con toalla de cuerpo, de manos y tapete para baños.
- c. Arreglar las habitaciones a puerta cerrada y con las ventanas abiertas, para permitir una buena ventilación y evitar esparcir cualquier virus al interior de otras habitaciones. No ingresar el carro de limpieza.
- d. Barrer con mopa, no con escoba, para evitar esparcir cualquier partícula.
- e. Realizar limpieza y desinfección de paredes, cortinas y ambiente en general cuando se realice el check out.
- f. Aumentar la frecuencia de lavado y desinfección de colchones, protectores de colchón, almohadas y tapetes.
- g. Lavar diariamente, la ropa de cama.
- h. Dejar ventilar el colchón por lo menos dos horas antes de volver a arreglar la habitación
- i. Desinfectar el contenido del minibar, mesas, asientos y demás elementos decorativos de la habitación, antes y después del uso de cada cliente.

## **VII. HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN.**

- a. Los trabajadores nunca deben compartir los implementos personales con otro trabajador.
- b. Al momento de realizar las actividades entre compañeros, es importante el uso siempre de los guantes de dotación definidos para la protección en el proceso productivo.

## **VIII. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.**

- a. El uso de la máscara de protección facial y/o gafas protectoras, será obligación del empleado la limpieza y desinfección, así como la colocación y retiro de estos

elementos de manera adecuada, como se le capacitó (de acuerdo a la resolución 666 de 2020) al momento de hacerle la entrega de la dotación.(figura 13)

- b. El personal operativo deberá hacer uso tanto del protector respiratorio, visual y de manos (guantes) definidos en el sistema de Gestión de Seguridad Y salud en el trabajo. Se debe usar este equipamiento, de manera correcta durante su permanencia en las instalaciones.
- c. Se debe usar la ropa de trabajo dentro del hotel. Al ingresar al trabajo y previo a la salida se debe realizar un recambio de ropa de trabajo o ropa de uso exterior.
- d. Implementar pausas activas para el lavado de manos del personal de alimentos y bebidas.
- e. Asegurar que el lavado de manos se realice con agua, jabón y el secado con una toalla de un solo uso, a la entrada y salida del establecimiento, mínimo cada media hora, durante el período de servicio y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes
- f. Suministrar los EPP con base en el riesgo de infección para el trabajador, siendo responsable de su entrega. verificación de uso y disposición final.
- g. Limpiar y desinfectar todos los equipos de trabajo, después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan.

**FIGURA 13**





**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
Calle 2 4 62  
Teléfonos 8321717 - 3173314362  
Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)



## **IX. CAPITAL HUMANO**

### **1. INTERACCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES.**

- a.** Al ingresar a las instalaciones, debe cumplir todo el protocolo de desinfección. Ingreso por la puerta de entrada, se utiliza el tapete de desinfección, se aplica el alcohol glicerinado al 60% y/o gel antibacterial y también aplicación de alcohol al 60% a sus pertenencias como bolsos o similares.
- b.** Al finalizar la jornada laboral, el personal operativo, deberá seguir los protocolos de higiene y desinfección, incluyendo el retiro de los elementos de protección personal y de dotación, lavado de manos, cara o cuerpo completo.
- c.** Realizar toma rutinaria de temperatura mínimo dos veces por día o turno, con un termómetro infrarrojo. En caso de detección de temperatura de 38°C o más, será remitido de forma inmediata a su EPS y de conforme con el protocolo revisar a todo el personal con el que se mantuvo contacto, con el fin de hallar cadena de contagio, posteriormente se debe ser más rigurosos al momento de la desinfección.
- d.** Evitar el uso de las mismas herramientas de trabajo, si no es posible, desinfectar las herramientas de trabajo antes de cambiar de operador. (incluso los lapiceros)
- e.** Quedan cerradas las zonas comunes para reuniones y/o aglomeraciones del personal.
- f.** Todo el personal del alojamiento u hotel que entre en las habitaciones, incluido el personal de limpieza, deberá lavarse o desinfectarse las manos cuando salgan de estas.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

- g.** Los amenities y elementos de aseo se deben desechar en cada rotación de huéspedes, en caso de usarse dispensador de jabón debe realizarse limpieza y desinfección de este cada vez que se realice el aseo a la habitación.
- h.** No se permite el uso compartido de toallas de baño y ropa de cama.
- i.** No se debe manipular los elementos que se van a lavar (cobijas, toallas, almohadas) sin el uso de EPP.

#### **X. INTERACCIÓN CON TERCEROS.**

- a.** Permitir el ingreso al hotel de manera controlada, para minimizar el flujo de personas simultáneamente.
- b.** Informar a los huéspedes que deben mantener una distancia de 2 metros. La atención debe ser sin contacto.
- c.** Se debe usar gel antibacterial o alcohol desinfectante antes de la atención y después de su retiro de la persona, también si entro en contacto con dinero en efectivo, tarjetas, y de tener contacto con superficies o clientes.
- d.** Se debe llevar un control de ingreso, en donde se tenga un contacto del huésped, que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador sea diagnosticado positivo para COVID 19 de modo que se puedan rastrear los contactos. El Hotel Arcada Payanesa s.a.s. diligencia una encuesta a los clientes en donde se le realizan preguntas de seguridad con respecto al Covid 19 y se deja constancia de la temperatura que fue tomada al momento del Chek-in y chek-out.
- e.** Los datos de los clientes serán diligenciados por el recepcionista con el fin de evitar el contacto para en el momento de diligenciar la información, figura 14.



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

**FIGURA 14**

Con el fin de preservar su salud y la nuestra solicitamos de manera comedida su colaboración con el diligenciamiento del siguiente cuestionario:

Nombre del Huésped: \_\_\_\_\_ Cedula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

	SI	NO
¿Tiene fiebre o ha tenido fiebre en los últimos 14 días?		
¿Ha tenido algún problema respiratorio (incluyendo tos) en los últimos 14 días?		
¿Ha perdido capacidad olfativa?		
¿Tiene o ha tenido diarrea u otras molestias digestivas?		
¿Tiene o ha tenido sensación de cansancio excesivo o malestar en los últimos 14 días?		
¿Ha estado en contacto con alguna persona con confirmación de COVID 19?		
¿Ha estado en contacto con personas que presentaban cuadro respiratorio agudo en los últimos 14 días?		
¿Vive con alguien que ha presentado síntomas de fiebre o problemas respiratorios en los últimos 14 días?		
¿Ha sido usted o un familiar con el que viva diagnosticado con COVID 19?		
¿Tiene ocupación como trabajador de la salud u otra persona que labora en torno a la atención de esta?		

\_\_\_\_\_  
 Firma

Temperatura ingreso



Fecha: \_\_\_\_\_

Temperatura salida



Fecha: \_\_\_\_\_

- f. Realizar el proceso de lavado o higienización de manos antes y después del intercambio de objetos con clientes, colaboradores y/o proveedores, por ejemplo, pago con tarjeta, billetes, esferos, datáfonos.
- g. Promover el uso de medio de pago electrónicos
- h. Tener un solo punto de entrada/salida para los trabajadores, que pueda ser vigilado fácilmente por el personal de seguridad para garantizar el cumplimiento de todos los protocolos establecidos.
- i. Utilizar equipo rociador o atomizador con producto desinfectante para equipajes de los huéspedes, comunicándole a estos la implementación de esta medida

**XI. PLAN DE COMUNICACIÓN**

La señora Magda Liliana Medina es la persona designada como el responsable de coordinar la implementación y verificación del presente protocolo, y cuyas funciones son, entre otros:

- ✓ Desplegar la implementación del protocolo al interior de la empresa y asegurar el cumplimiento de las normas de sanidad estipuladas por el



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

- gobierno nacional, Departamental y municipal.
- ✓ Establecer punto focal de comunicación con las autoridades locales y nacionales.
  - ✓ Realizar campañas para el adecuado lavado de manos, mediante la disposición de piezas informativas en los baños de habitaciones y baños públicos.
  - ✓ Realizar campañas para que los huéspedes eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma de gripa.
  - ✓ Diseñar material de comunicación en lenguaje claro, disponible en varios idiomas, con la información sobre las medidas de prevención y mitigación a que se refiere el presente protocolo de bioseguridad.
  - ✓ Definir y divulgar los canales de comunicación para que los huéspedes informen al hotel sobre inconvenientes de salud que permitan adoptar medidas de control.

## **XII. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO**

### **Manejo de situaciones de riesgo**

- a. Disponer de los números de teléfono de urgencias, servicios médicos y hospitales para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier huésped o colaborador que pueda estar presentando alguno de los síntomas de COVID 19.
- b. Identificar los riesgos de las actividades rutinarias y los que se puedan generar, en cambios de roles o tareas.
- c. Instar al personal a quedarse en casa si él o algún miembro de la familia tiene síntomas asociados al coronavirus COVID-19
- d. Limitar el contacto entre huéspedes
- e. Ante el reporte de un trabajador con sospecha de contagio, el coordinador de riesgo o la persona encargada del SST deberá verificar los síntomas e informar a las autoridades competentes y tomar las medidas de aislamiento necesarias
- f. Monitorear el ausentismo del trabajador asociado a la presencia de síntomas respiratorios y asegurar que se cumpla el periodo de aislamiento.
- g. Desechar en caneca con tapa y bolsa de residuos ordinarios: (bolsa negra), los tapabocas y elementos de protección que sean desechables.
- h. Mantener un inventario de productos de limpieza y desinfección que permita



**HOTEL ARCADIA PAYANESA S.A.S.**  
**Calle 2 4 62**  
**Teléfonos 8321717 - 3173314362**  
**Email: [gerencia@hotelarcadapayanesa.com](mailto:gerencia@hotelarcadapayanesa.com)**

garantizar la operación constante.

- i. Reducir la interacción entre empleados y huéspedes sin afectar la calidad en la prestación del servicio.
- j. Garantizar el suministro de agua para el consumo, lavado de manos y limpieza general del hotel.

**MAGDA LILIANA MEDINA HURTADO**  
Representante Legal