

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		1 DE 42

HOTEL PIARO IN APARTAESTUDIOS

NIT: 900 878511 5

Dirección: Carrera 36B #5-42

Cali, Valle del Cauca

El presente protocolo aplica para los siguientes procesos:

- ✓ *Gestión de actividades de ALOJAMIENTO DE HUÉSPEDES*

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		2 DE 42

Contenido

INTRODUCCIÓN:	3
OBJETIVO:	3
ALCANCE	5
DEFINICIONES	5
RESPONSABILIDADES:	6
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y RECOMENDACIONES SANITARIAS GENERALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	9
IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS Y ALISTAMIENTO GENERAL	11
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)	12
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES:	13
MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA ATENCIÓN DE HUÉSPEDES Y PROVEEDORES	17
RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN:	19
MONITOREO DE SÍNTOMAS	27
GESTIÓN DE ATENCIÓN COVID-19 REPORTADO	27
PLAN DE COMUNICACIONES	29
PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	32
PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	37
PIEZAS PUBLICITARIAS	39
CONTROL DE MODIFICACIONES:	42

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		3 DE 42

INTRODUCCIÓN:

De acuerdo con la Resolución 666 de 2020 por la cual se adopta el manual de bioseguridad para los sectores diferentes al de salud y la Resolución 1285 del 29 de Julio del presente año, donde se define los requisitos que se deben establecer en el sector de Alojamiento turístico, a continuación, se describen las acciones adicionales conducentes a la prevención, control y mitigación del contagio del COVID-19 del sector de alojamiento (CIUU 5511).

OBJETIVO:

Este protocolo de normas de bioseguridad para la operación del Hotel Piaro In Aparta estudios, ha sido realizado por el HOTEL PIARO IN APARTAEESTUDIOS con el acompañamiento de la ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA COTELCO CAPÍTULO VALLE DEL CAUCA, ARL AXA COLPATRIA y contiene las mejores prácticas y protocolos a implementar en los puntos críticos de contacto en el hotel con el fin de prevenir, controlar, mitigar y promover un turismo responsable y seguro, orientados a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad de infección respiratoria aguda COVID 19.

Dentro del objetivo del protocolo se define la capacidad máxima de alojamiento por habitación, el cual es máximo 2 personas, teniendo en cuenta el distanciamiento social dentro de la habitación y ocupación máxima del 75% de todo el hotel.

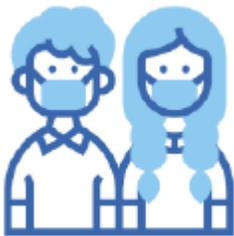
ENTRE LOS PROCESOS PARA PREVENIR, CONTROLAR Y MITIGAR EL CONTAGIO DE COVID-19, EL HOTEL PIARO IN, se compromete con el bienestar de nuestros trabajadores, clientes, huéspedes, proveedores, contratistas y visitantes, teniendo en cuenta el cumplimiento del siguiente protocolo:

- Lavado de manos frecuente (cada 3 horas por 20 segundos) con agua y jabón.
- Uso obligatorio de elementos de protección (EPP) y/o equipo de protección dentro de las instalaciones de acuerdo a las funciones que le sean asignadas al colaborador, en el caso de huéspedes, visitantes, terceros, proveedores y demás uso obligatorio de tapabocas.

- Uso de gel desinfectante el cual estará dispuesto en las zonas comunes y oficinas.
- Evitar toser y estornudar en público o hacerlo sobre el antebrazo o un elemento desechable (aplicación de etiqueta respiratoria).
- Uso de tapabocas constante.
- Garantizar y mantener el distanciamiento físico mínimo de 2 m en las zonas comunes y oficinas.
- Evitar tocarse la cara
- Todo el personal deberá administrar información veraz sobre su estado de salud
- Control de Temperatura diario.



Lavado de manos



Uso Elementos de Protección Personal (tapabocas y etiqueta respiratoria)



Distanciamiento Social

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		5 DE 42



Implementar los Protocolos de Bioseguridad y Buenas Prácticas

ALCANCE

Este protocolo de bioseguridad que estable las acciones y cuidados frente a la pandemia COVID-19, aplica para todo el personal, tanto administrativo y operativo, clientes, huéspedes, proveedores, contratistas y visitantes del Hotel Piaro Inn.

DEFINICIONES

AISLAMIENTO: Procedimiento por el cual una persona con síntomas restringe su desplazamiento fuera de casa o el hotel por 14 días a partir de la fecha de inicio de los síntomas.

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, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los colaboradores.

BUENAS PRÁCTICAS: Se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos.

CORONAVIRUS O COVID-19: Enfermedad producida por el Virus SARS-CoV-2, causante de las infecciones de COVID-19, es un virus encapsulado, con una membrana formada por lípidos y glucoproteínas, se transmite rápida y fácilmente entre personas por vía aérea (gotículas) y por contacto.

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		6 DE 42

CUARENTENA: Procedimiento por el cual una persona sin síntomas restringe desplazamiento fuera de su vivienda o del hotel.

DESINFECCIÓN: Tratamiento físico químico o biológico aplicado a superficies limpias en contacto con los elementos de más uso.

EPP: Elementos de protección personal.

FÓMITE: Objetos inanimados que pueden estar contaminados o expuestos, al resultar contaminado por un patógeno, puede transportar y transmitir dicho patógeno.

LIMPIEZA: Proceso u operación de eliminación de residuos y otros materias extrañas o indeseables.

PROTOCOLO: Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD: Conjunto de procesos y procedimientos de control, promoción y prevención de contagio por Covid-19 en el lugar de trabajo.

RESPONSABILIDADES:

Representante Legal

Es el responsable de las medidas propuestas y de realizar las siguientes actividades específicas:

- Aprobar y cumplir a cabalidad los lineamientos establecidos en el presente protocolo a fin de dar continuidad al negocio dando prioridad y velando por la seguridad y salud de las personas.
- Conocer y cumplir la normativa local para su cumplimiento y trámite ante la Alcaldía.
- Suministrar los recursos y elementos necesarios para cumplir el presente protocolo, tales como productos para la desinfección y elementos de protección personal, entre otros que se consideren necesarios.
- Mantener informados permanentemente a todos los trabajadores con relación a

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		7 DE 42

las medidas preventivas.

- Ejercer liderazgo permanente tanto en los lugares de trabajo como sobre sus equipos de trabajo, asegurando que se produzcan rápida y efectivamente los cambios de conducta.
- Hacer cumplir en el marco de las funciones de los trabajadores, las funciones relacionadas con las actividades del presente protocolo.

Administrador del Hotel:

- Realizar seguimiento junto con el responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo de la implementación de prácticas de Bioseguridad en el Hotel, además de proveer recursos para el mantenimiento del Sistema de Gestión y cada uno de los puntos definidos en el protocolo.
- Verificar periódicamente que los trabajadores, proveedores y clientes den cumplimiento y hagan adherencia a las normas y lineamientos definidos.
- Ordenar el retiro de cualquier trabajador que por incapacidad o no observancias de las normas del control de riesgo biológico por COVID-19 genere riesgo a él y a los demás compañeros de trabajo.
- Apoyar la capacitación de los trabajadores para que realicen de forma correcta y eficiente la verificación del protocolo en campo.
- Monitorear el estado de salud de los trabajadores.
- Realizar el protocolo establecido ante la sospecha de un posible contagio con asesoría de la responsable de SST.
- Verificar que las personas realicen la toma de su temperatura.

Responsable Seguridad y Salud en el trabajo:

- Adaptar el protocolo de bioseguridad a las actividades específicas de la empresa y de cada una de las sedes.
- Mantener actualizado al representante legal de la empresa acerca de la normatividad legal vigente.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del protocolo y del estado de salud de los trabajadores.
- Realizar seguimiento de trabajadores ante la sospecha de un posible contagio.
- Apoyar la gestión de la atención de salud de posibles personas con contagio.

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		8 DE 42

Trabajadores:

- Atender lo indicado en el presente protocolo, como cumplir estrictamente con el lavado de manos, el distanciamiento social y el uso, desinfección y lavado frecuente de acuerdo a las especificaciones del tapabocas que fue suministrado por la empresa.
- Acatar y replicar las medidas expuestas en el presente protocolo en todo momento incluyendo en su hogar.
- Reportar a conciencia su estado de salud diariamente en la encuesta de signos y síntomas y tomarse la temperatura (la empresa suministra el termómetro personal) para el registro y seguimiento.
- Reportar anomalías en la aplicación del presente protocolo.

Huéspedes y proveedores:

- Acatar lo indicado en el presente protocolo, como cumplir estrictamente con el lavado de manos, el distanciamiento social y el uso obligatorio, desinfección y lavado frecuente del tapabocas en las zonas comunes e indicadas en los puntos de señalización.
- Informar cualquier novedad de síntomas para la gestión de reporte y atención del caso.
- Entregar la documentación requerida por el Hotel.
- Llevar a cabo al 100% de las indicaciones de medidas de protección al ingreso, durante y salida del Hotel.
- Cumplir con las indicaciones de aislamiento preventivo y atención del virus según lo definido por el Ministerio y Secretaria de Salud, al resultar con resultado positivo frente al Covid-19.



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

9 DE 42

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y RECOMENDACIONES SANITARIAS GENERALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Se define en Piaro IN Aparta estudios las siguientes consideraciones:

- Designar el coordinador de riesgos o la persona encargada de SST para que sea el enlace entre los colaboradores, huéspedes y visitantes, sin excepción, que contenga toda la información disponible acerca del COVID-19.
- Nombrar un líder para que sea el enlace del buen desarrollo de los protocolos entre los colaboradores, huéspedes y proveedores y haga parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Garantizar la entrega de elementos de protección personal (EPP) antes del inicio de labores, según lo acordado por el establecimiento y proporcionar el servicio de lavandería si el establecimiento lo ofrece o de lo contrario verificar que los colaboradores garanticen que su uniforme esté limpio.
- Manejar listados del personal desde el área de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo, donde describa nombre, cédula, operación turno a laborar o si se encuentra en vacaciones, esto incluye proveedores.
- Asignar personal por turnos y por departamentos, para garantizar el servicio habitual a los clientes y evitar aglomeraciones.
- Recomendar el lavado de manos antes de iniciar labores y el uso de gel antibacterial durante la jornada y antes de salir de las instalaciones de la empresa.
- Antes de iniciar labores, el personal operativo debe separar en una bolsa la ropa de uso diario y mantenerla cerrada hasta la hora terminación de turno.
- Asegurar el distanciamiento en áreas comunes como baños, el comedor o cafeterías, filtros de ingreso para esto, el área operativa deberá ajustar los horarios de descanso y almuerzo.
- Asegurar que, en los puestos de trabajo, los colaboradores cumplan con un distanciamiento mínimo de 2 metros, al igual que en las áreas operativas.
- Intensificar y verificar la aplicación de protocolos de auto limpieza, con soluciones desinfectantes con alcohol, en los puestos de trabajo de todos los colaboradores que asistan a las oficinas, con el debido apoyo de servicios generales.
- Realizar lavado de manos, al menos cada tres (3) horas.
- Sugerir hidratación constantemente.
- Intensificar las jornadas de sensibilización en medidas de prevención frente al COVID-19, como lavado de manos, atención a síntomas, adopción de los protocolos de reportes y autocuidado, y tener en un lugar visible las medidas de higiene y formas de prevención.



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

10 DE 42

- Informar a huéspedes y visitantes de las buenas prácticas y acciones que está adelantando el establecimiento para reducir el riesgo y mejorar así la percepción durante la prestación del servicio.
- Evitar reuniones presenciales de más de 5 a 10 personas e, intensificar el uso de ayudas tecnológicas como medios de comunicación.
- Evitar asistir a eventos masivos o de cualquier tipo que no sean indispensables.
- Para el personal administrativo u operativo, en caso de gripe y síntomas leves de COVID-19, determinar el uso obligatorio de tapabocas y revisar en conjunto con SST para validar la restricción de asistir a oficina, recomendación de quedarse en casa y si es necesario realizar gestión de reporte ante la Secretaria de Salud Pública o EPS para la toma de muestra.
- Para el personal operativo con síntomas de resfriado o gripe, que por sus labores no les aplica trabajo en casa, se realiza el tamizaje dando permiso de ausentarse ese día, y se realizará el seguimiento dependiendo de cada caso.
- Mantener recogido el cabello largo con coletas o moño bajo, evitando que esté suelto, o usando el elemento de cofia para conservar el recogido el cabello.
- Se generan protocolos de acción en caso de tener un huésped con posible COVID-19, dentro de este protocolo es importante tener un conducto de información donde se le informe a los colaboradores de este suceso. Es de vital importancia tener presente que, aunque, nuestros esfuerzos están encaminados a estar libre del virus, no lo lograremos hasta tener una vacuna.
- Se cuenta disponible el listado de contactos de utilidad (líneas de atención COVID-19, Salud Pública, ARL, EPS, Servicios de Urgencias, Ambulancias, Consulados de países desde los que se reciben clientes, Policía, Tour operadores, Agencias de Viaje y otros intermediarios con las que el hotel tenga relación, esto con el fin de actuar con precisión y eficacia en caso de tener un posible caso de COVID-19.
- Tener en un lugar visible información de los centros de atención médica más cercanos al establecimiento. Se ubica en página web, recepción y comunicados en habitaciones.
- Evitar en mayor medida que el huésped manipule algún documento.
- Reducir la interacción entre empleados y huéspedes sin afectar la calidad en la prestación del servicio.
- Se cuenta de forma visible las medidas de higiene y formas de prevención del COVID -19 en las zonas comunes del Hotel.
- Evitar que se generen situaciones de pánico y/o discriminación hacia casos sospechosos de contagio.
- Se define un área de desinfección al ingresar al Hotel, junto con gel antibacterial y tapete de desinfectar suela de zapatos.
- Informar y recordar constantemente el presente protocolo a colaboradores, proveedores, contratistas, sub-contratistas, clientes, partes interesadas de su hotel

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		11 DE 42

y empresas aliadas que se presenten en las instalaciones.

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS Y ALISTAMIENTO GENERAL

En el Hotel se generan prácticas en los siguientes puntos críticos: en el área de recepción, lobby, zonas comunes, manejo de A&B (desayunos), habitaciones y zona de lavandería y manejo de lencería, donde deben implementar medidas para los colaboradores y huéspedes, alineados a las recomendaciones de las ARL y procesos de capacitación de COTELCO Capítulo Valle del Cauca.

- Se realiza un plan de limpieza y desinfección de las áreas, incrementando la frecuencia en las zonas de mayor contacto.
- Se lleva registro diario de las limpiezas realizadas en el Hotel en zonas comunes y habitaciones.
- El proceso de limpieza conlleva a la eliminación de la suciedad, pre-enjuague, aplicación de solución, restregar y enjuagar.
- Se recomienda una especial atención a aquellas superficies que se manipulan frecuentemente por el personal, visitantes y demás con alta frecuencia como las manijas, botones, pasamanos, ascensor, interruptores, baños, llaves de agua, superficies de mesas y sillas, escritorios y de apoyo, etc. y ventilar todas las habitaciones y áreas comunes a diario.
- Se recomienda limpieza y desinfección de los elementos electrónicos como teléfonos, teclados, pantallas, mouse, celulares, impresoras, entre otros.
- Se realiza desinfección de los objetos usados en el proceso de registro de huéspedes como teléfono, datafonos, esferos, documentos. entre otros.
- Los muebles forrados con tela deben ser limpiados con una máquina de vapor y posterior a esto realizar su proceso de desinfección.
- Los responsables a cargo reciben instrucciones para realizar el proceso de limpieza y desinfección con elementos que contengan ficha técnica y hoja de seguridad, con la periodicidad indicada, entre los recomendados por EPA (Agencia Ambiental de Estados Unidos) se encuentran: Ácido perioxacético, Agua oxigenada, Hipoclorito de Sodio, Isopropanol, Amonios Cuaternarios, Ácido Cítrico y Etanol.
- Destinar un área única y exclusiva para el almacenamiento de elementos de higiene y sustancias químicas utilizadas para la limpieza y desinfección de los equipos, áreas y utensilios.
- El responsable de administración realiza el proceso de alistamiento de cada área de proceso en la ejecución de actividades de prevención y cumplimiento de



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

12 DE 42

protocolos.

- El encargado de recibir la materia prima debe verificar que las condiciones de transporte cumplan con las normas legales vigentes y que el proveedor se ajuste a los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se define acciones para la recepción de insumos y productos.
- Asegurar de realizar la limpieza y desinfección de los productos a la hora de recibirlos de los proveedores y entregarlo al área encargada.
- El movimiento de productos entre personas se debe realizar sin contacto físico.
- Garantizar condiciones de calidad e higiene durante su almacenamiento.
- No re envasar insumos o productos en envases que puedan confundir al personal de servicios generales o colaboradores.
- Mantener a la mano la ficha técnica y de datos de seguridad de los productos químicos empleados.
- Realizar el rotulado de las diluciones preparadas de los productos de aseo.
- Controlar proceso de manejo y disposición de envases de detergentes, jabones, desinfectantes.
- No mezclar límpidos con desinfectantes.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

El Hotel Piaro In, define los siguientes elementos de protección personal (EPP) para todo el personal del Hotel y de 100% de cumplimiento según el presente protocolo.

- Los responsables del STT definen los EPP indicados para la protección personal de acuerdo a la estratificación de riesgo y con la labor a realizar, para la prevención del COVID-19.
- El Hotel realiza la entrega de los siguientes EPP y garantiza su disponibilidad y recambio:

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EPP	ELEMENTOS DE PREVENCIÓN EN ZONAS COMUNES
Gafas protectoras/ Careta visor acrílico	Tapete de desinfección, líquido y secado al ingreso del Hotel
Overol anti fluido, cofia y polainas	Dispensador gel antibacterial y alcohol antiséptico (70%)
Tapa bocas KN 95 / Mascarilla MC 98	Termómetro digital infra rojo
Tapa bocas quirúrgicos	Avisos de protocolo de bioseguridad
Guantes de Látex	Zona de recepción con acrílico

- Se entrega kits de protección a cada trabajador que contenga tapabocas, alcohol glicerinado mínimo al 60% y equipos de dotación (tapa bocas quirúrgicos o reutilizables, paño limpio y guantes adicionales y botella de agua).
- Uso de alcohol antiséptico al 70% para limpieza y desinfección de los trabajadores antes de ingresar al hotel y durante la jornada laboral.
- Informar las recomendaciones de uso eficiente de los EPP tanto para desechables como los reutilizables (ficha técnica para lavado y número de usos).
- Se genera espacio de entrega y almacenamiento en condiciones adecuadas de los EPP para ser suministrados a los colaboradores y conservación de sus pertenencias personales durante la jornada laboral.
- Al terminar la jornada, es necesario retirar los EPP usados, lavar y desinfectar todos aquellos que sean reutilizables, y los no reutilizables, deben ser desechados en doble bolsa negra debidamente rotulada con cinta blanca.
- Los equipos de protección personal no desechables deben almacenarse en un área limpia y seca y conservarlos en bolsas de tela para su protección e higiene.
- El área administrativa o encargado de cada área de operación deben reportar el agotamiento de insumos como tapabocas, jabón, gel antibacterial y alcohol para medidas de sanitización.
- Se asegura uso óptimo de los recursos y registro de entrega para el control de inventario en el caso de tapabocas, guantes del personal y alcohol glicerinado, por medio del formato de entrega de Entrega de Dotación EPP definido en el Hotel, bajo el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.
- Se orienta y se exige el uso de EPP a sus colaboradores y huéspedes tanto en transporte público como áreas de afluencia masiva.

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES:



INDICACIONES Y RECOMENDACIONES SANITARIAS PARA EMPLEADOS (FORMATOS, ARL, EPP, TURNOS Y HORARIOS)

IMPORTANTE:

Los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		14 DE 42

con condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud dentro de la ocupación de sus colaboradores.

Los empleados están obligados a cumplir los protocolos de bioseguridad adaptados y adoptados por el empleador durante el tiempo que permanezca en las instalaciones o lugar de trabajo en el establecimiento de alojamiento y en el ejercicio de las labores que este le designe.

Las medidas que han demostrado mayor evidencia para el control de contagio o transmisión del virus son:

- Lavado de manos frecuencia.
- Distanciamiento social (2.0 metros de distancia).
- Uso del tapa bocas, traje completo de Bioseguridad (traje anti fluido, guantes, gafas) y elementos de desinfección en el punto de trabajo.
- Leer y comprender información acerca de la prevención únicamente de fuentes oficiales, evitar la divulgación de información que proyecte miedo o pánico generalizado.
- Reporte de estado de salud y control de temperatura diariamente al ingreso y salida del establecimiento en el formato de reporte de síntomas del Hotel.

Higiene Personal: Realizar lavado de manos mínimo cada 3 horas (duración de 30 segundos según protocolo de lavado de manos), al iniciar y terminar la jornada de trabajo o cada labor, cuando las manos están contaminadas por secreción respiratoria, después de toser, estornudar; antes y después de ir al baño o cuando estén visiblemente sucias, al manipular residuos peligrosos, documentos de alta rotación o externos, elementos de clientes, lencería de habitaciones, entre otros artículos de alto riesgo de contagio. Al finalizar realizar el secado con toallas de un solo uso (personal de cada trabajador) o usar toallas de papel, evitar siempre tocarse la cara o la nariz.

Al ingresar al establecimiento el colaborador debe cumplir con protocolo de bioseguridad (toma de temperatura y registro, desinfección de manos, zapatos a través del tapete de desinfección, uso de gel antibacterial), y si al usar las polainas y al pasar por zonas comunes, debe hacer desinfección través del atomizador con solución desinfectante rociar la parte interior. Dejar la ropa personal en la zona de cambio asignada para colaboradores y hacer el mismo proceso al salir del Hotel. Además de ingresar diariamente al Hotel con el cabello recogido (mujeres) y uso de tapabocas siempre.

El Hotel cuenta con una zona de baños y lavamanos exclusiva para las



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

15 DE 42

actividades de higiene de los trabajadores, se deberán desinfectar las manos al ingresar al Hotel, cada dos horas y al salir de la misma. En el espejo de los lavamanos se tendrá disponible comunicado del lavado correcto de manos.

Cada empleado contará con kit personal de higiene: que contenga alcohol glicerinado mínimo al 70% o toallas desinfectantes, un paño de tela, tapaboca de repuestos y guantes de látex y en lo posible un recipiente personal con agua potable.

Los elementos EPP desechables se deben disponer diariamente en las bolsas negras señaladas (elementos Covid), según el proceso de manejo de residuos.

Riesgo de Salud: En caso de identificar personal con resfriado, tos, gripe o presenta síntomas como resfriado, fiebre o dificultad para respirar absténgase de presentarse al trabajo, informe a su jefe inmediato su condición y reintégrese a la labor una vez este recuperado.

Saludos: Evitar contacto físico, no dar la mano, besos, ni abrazos. Simplemente el protocolo de saludo de atención al cliente y distanciamiento entre empleados.

Puestos de trabajo: Los puestos de trabajo se deben mantener limpios y organizados los documentos, archivar y mantener las superficies de trabajo libres y despejadas para facilitar las labores de limpieza. Si manipula elementos como cuadernos, lapiceros, correspondencia, intercomunicadores o abre y cierra puertas, realizar lavado de manos con agua y jabón frecuentemente.

Zona de cambio: Se define un espacio para que los colaboradores pueden realizar el cambio de ropa, uniformes, elementos personales y EPP, permitiendo así tener un espacio controlado y desinfectado después del inicio y finalización de cada turno. Dejando sus prendas en cabinas de plásticos, lockers o bolsas de tela, según lo asignado por el Hotel.

Elementos eléctricos/ Ascensor / medios de transporte (Motos/Vehículos): Usar paños y alcohol glicerinado para asear el panel de control de los hornos microondas, nevera o demás elementos de la zona de alimentación antes de usarlos, y en caso de vehículos o motos propios para el desplazamiento se deben limpiar con desinfectantes o alcohol al 70%, hacer énfasis en las partes de contacto común, sillas, volante, controles. Al usar el ascensor desinfectar el punto de anuncio del piso donde se dirige, haciendo desinfección del área.



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

16 DE 42

Oficinas ventiladas: Ventanas y puertas abiertas, ventiladores encendidos, evitar el uso de aire acondicionado, garantizando una ventilación adecuada, privilegiar siempre que sea posible, la ventilación natural de las áreas de trabajo, los espacios cerrados aumentan las probabilidades de contagio.

Distancia: Procurar conservar distancia mínima de 2.0 metros entre puestos de trabajo y áreas de trabajo. Esta medida también aplica para las reuniones que no superen las 10 personas y tiempos de almuerzo y descanso.

Recursos: Usar adecuada y eficientemente los elementos de aseo dispuestos en el sitio de trabajo, gel, alcohol, papel, toallas, etc. y evitar el desperdicio del agua (uso eficiente).

Capacitaciones: Desarrollar sesiones escalonadas con número de personas acorde al lugar y que no supere a las 10 personas, evitando aglomeraciones aglomeraciones, mantener distancia mínima de 2m entre personas, usar espacios abiertos o ventilados.

Interacción social (almuerzos / descansos): Evitar la asistencia e interacción en lugares con aglomeraciones del personal en sitio de trabajo, además, asegurar el distanciamiento en áreas comunes como baños, zona de alimentos e ingreso, de tal forma que se filtros de ingreso; de tal manera de define ajustar horarios de descansos y almuerzos en el día. En zona de alimentos mantener mesas o sillas de distanciamiento mínimo de 2 metros.

Hidratación: Consumir agua frecuentemente. Contar con botella personal de hidratación y/o en los puntos de hidratación. Ubicación de puntos de hidratación que permitan a los trabajadores hidratarse de manera continua, con dispensadores que reduzcan los contactos innecesarios y solicitar el lavado frecuente de manos antes del uso del punto de hidratación.

ESTACIONES DE DESINFECCIÓN: Distribuir en el Hotel puntos de estación de desinfección de alcohol glicerinado al 60% (zonas comunes). Para la desinfección de manos antes de ingresar al ascensor y/o habitación. Uso espacial para huéspedes.

ASCENSOR: Uso de ascensor máximo de 2 personas según señalética ubicarse, en caso de manejar maletas de gran dimensión debe solo subir al ascensor una sola persona con la maleta.



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

17 DE 42

Acciones preventivas de regreso a la vivienda: Al salir o regresar a las viviendas, el personal debe seguir las siguientes recomendaciones: Cuando ingrese a la vivienda quítese los zapatos y lave la suela con agua y jabón, antes de tener contacto con los miembros de su familia, cámbiese de ropa deposítela en una bolsa y llévela a lavado, manteniendo separada la ropa de trabajo de las prendas personales, proceso de desinfección habitual (agua y jabón corporal) y desinfección de elementos manipulados zonas por fuera de casa.

MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA ATENCIÓN DE HUÉSPEDES Y PROVEEDORES

Con el propósito de evitar cualquier situación posible de contagio por ingreso y salida de huéspedes y proveedores al interior del Hotel, se llevan a cabo las siguientes acciones:

- En el momento del ingreso se deben aplicar gel antibacterial ubicado en el punto de desinfección del Hotel.
- Desinfección de zapatos en el tapete de ingreso, donde tiene liquido desinfectante y punto de secado.
- Se realiza toma de temperatura y reporte de ingreso con datos personales y grados de temperatura en el formato de Registro síntomas a todas las personas que ingresan al Hotel.
- Los proveedores o visitantes deben ingresar por la zona de servicios del Hotel cumpliendo con todas las medidas de protocolos de ingreso y definidos en el Hotel.
- Solicitar al proveedor con anticipación los protocolos de bioseguridad definidos en la empresa para garantizar el cumplimiento de estos al ingresar al Hotel, igualmente debe cumplir con los elementos de protección personal (guantes, tapabocas, gafas o caretas protectoras e identificación de la ARL) y el registro de toma de temperatura y proceso de desinfección de ingreso.
- Todas las personas deben ingresar con tapabocas.
- Dentro de las instalaciones solo se permiten máximo 2 personas dentro del establecimiento con una separación mínima de 2 m. Ubicados en las sillas disponibles en recepción y una persona en atención de registro de ingreso o salida de habitaciones, se deben ubicar según la marcación de distanciamiento.
- Se valida el uso de la plataforma de CoronApp donde reporte su estado

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		18 DE 42

de salud o se da las indicaciones necesarias de su uso. (especialmente para los huéspedes).

- Se brinda información sobre el protocolo de bioseguridad al ingreso y salida del Hotel para todas las personas que ingresan al Hotel.
- Se define la atención de productos de domiciliarios de la siguiente manera: Los servicios de domiciliarios (alimentos, bebidas, salud, etc.) no deben ingresar al Hotel, será informado al huésped para la atención y recibo de productos a domicilio, donde el huésped debe cumplir con el protocolo de higiene de manos igualmente desinfección de los productos, donde deben ir en doble bolsa por seguridad y desinfectados por la empresa que presta el servicio de domicilios.
- El huésped o proveedor debe mostrar la documentación necesaria de manera digital al correo corporativo del hotel o mostrar documentos sin mayor manipulación o al manipularlos, se debe activar el protocolo de desinfección de manos.
- Durante el proceso de ingreso al Hotel, el huésped se debe realizar una ligera encuesta de síntomas y los sitios o eventos visitados de importancia, con el fin de tener un historial y si ha reportado familiares con positivo de Covid-19, según formato definido en el Hotel.
- Se realiza desinfección de los elementos manipulados durante el proceso de ingreso y salida (datafonos, lapiceros y demás elementos del proceso).
- La maleta(s) solo deberán ser manipuladas por el huésped, el personal del Hotel deberá aplicar liquido de desinfección sin causar deterioro del elemento (maleta).
- Si alguna persona no cumple con las normas de ingreso, no es posible el ingreso al Hotel.
- Si se evidencia a alguna persona con síntomas de alerta se debe sugerirle que busque ayuda e informar a las autoridades sanitarias. No debe ingresar al Hotel.
- En lo posible, se debe pagar por medios electrónicos, para evitar el contacto y la circulación de efectivo. En caso contrario, se debe procurar pagar el valor exacto del servicio para evitar recibir cambio.
- Se debe evitar tener contacto con las personas al entregar o recibir algún tipo de
- elementos de los huéspedes, clientes o proveedores. Haciendo siempre

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		19 DE 42

el protocolo de desinfección de manos en caso de manipular elementos como documentos, lapiceros, dinero, maletas y demás.

- En caso de identificar reporte de síntomas, el huésped debe informar a recepción para su proceso de reporte ante la Secretaria de Salud / ARL.

Entidad	Teléfono
Sura	018000519519/ 317 518 02 37
Comfenalco	(2) 3865300 - Opción 7
Secretaria de Salud Publica	(2) 4865555- Opción 7
Comfandi	(2) 3340000 extensión 2058
ARL AXA Colpatría	Covid-19: 320 889 9775

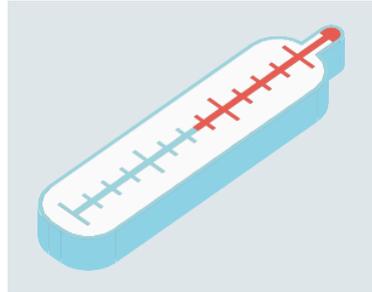
- Estar atentos sobre los requisitos de Migración Colombia y del Ministerio de Salud, respecto al manejo de requisitos para huéspedes extranjeros.

RECOMENDACIONES DE PREVENCIÓN:

Establecer canales de información para que los trabajadores informen cualquier sospecha de síntomas o contacto con personas diagnosticadas con COVID-19. Realizar y divulgar el procedimiento de protocolos y manejo de casos de contagio. Fomentar la utilización del pago con medios electrónicos para reducir el uso de dinero en efectivo.



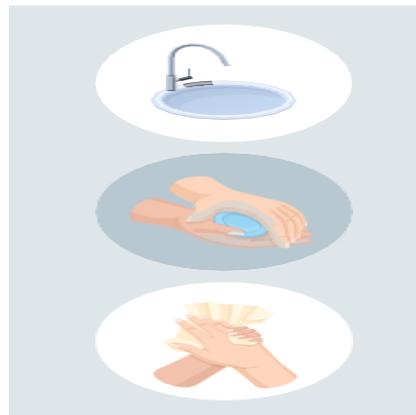
Establecer protocolo de verificación de estado de salud y temperatura.



Antes del ingreso a las instalaciones o iniciar labores aplicar protocolo de lavado de manos. Disponer en áreas comunes y zonas de trabajo de puntos para el lavado frecuente de manos según las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.



Disponer de agua limpia, jabón, y toallas de un solo uso (toallas desechables) para realizar la higiene de manos.



Disponer de alcohol glicerinado entre el 60% y 95% en lugares de fácil acceso de manera permanente.



Se debe aplicar el protocolo de lavado de manos con una periodicidad mínima de 3 horas y ser ejecutado entre 20 a 30 segundos mínimo.



Después de entrar en contacto con superficies como: cerraduras, manijas, barandas, transporte, manipular dinero, estornudar, ir al baño o antes y después de comer debe aplicar el protocolo de lavado de manos.



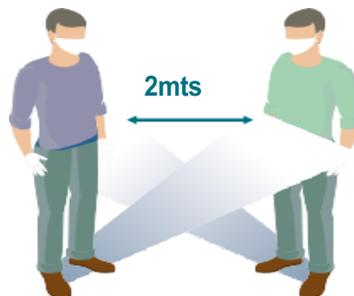
Código de etiqueta respiratoria: Incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él inmediatamente tras usarlo y lavarse las manos con agua y jabón. Abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.



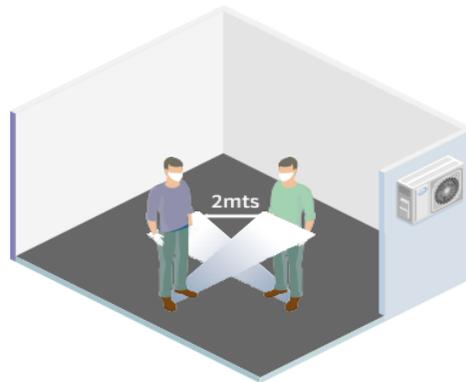
Uso siempre de tapa bocas en el interior del Hotel y en el exterior.



Distanciamiento físico: Los trabajadores deben permanecer al menos 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo. Se debe controlar el aforo de trabajadores en el área.



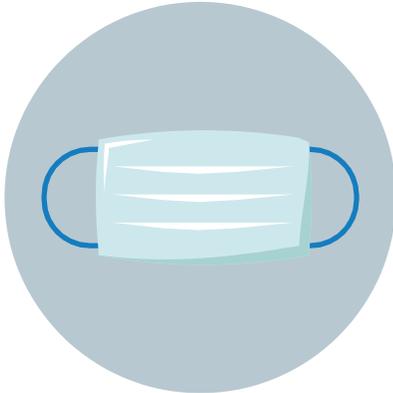
No deben reunirse en espacios donde no se garantice una distancia mínima de 2 metros entre cada una de las personas.



Se debe aprovechar para las actividades diarias el uso de la tecnología para evitar reuniones presenciales.



Elementos de Protección Personal siempre se deben usar en jornada laboral.



Utilizar la aplicación CoronApp disponible en Android y iOS, para reportar su estado de salud y de su grupo familiar.



Seguimiento y reporte de estado de salud del personal reportado con Covid -19y de forma preventiva realizar reportes diarios.



Protocolo diario de limpieza y desinfección en todas las áreas del hotel, con productos idóneos de prevención y saneamiento ante virus, bacterias y demás riesgos biológicos.



Se promueve el uso de medios de transporte alternativos al Transporte Masivo para evitar las aglomeraciones, recomendando algunos como la bicicleta, automóvil o motocicleta particular y su debido proceso de limpieza y desinfección a los elementos que se manipulan con mayor frecuencia.

El personal que realiza uso de Transporte Masivo MIO, se capacita sobre las medidas de prevenir el contagio de COVID-19 en este, para esto se recomienda el uso obligatorio y permanente de sus Elementos de Protección Personal como el Tapabocas Quirúrgico y monogafas los cuales son de uso exclusivo para el trayecto desde o hacia casa y trabajo, mantener la distancia entre personas, respetar la señalización en estaciones, sillas del autobús y demás medidas de prevención recomendadas por el operador de transporte, así como su constante limpieza y desinfección de manos antes, durante y después del uso del medio de transporte. Se recuerda practicar la etiqueta respiratoria en caso de estornudar en este espacio.

IMAGEN OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE



	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		27 DE 42

MONITOREO DE SÍNTOMAS

- Se diligencia el formato de Control de Sintomatología por empleado con una periodicidad de cada 2 días, tomando acciones preventivas o correctivas en caso de identificar alguna novedad de salud.

- Se realiza registro de temperatura diario en el formato Registro y Control de Temperatura de Colaboradores, si el trabajador evidencia dos de los siguientes síntomas: fiebre mayor a 38°C y novedades como tos, dificultad para respirar, dolor de garganta, perdida del olfato o dolor muscular, debe solicitar ayuda e informar a área administrativa quien darán las instrucciones a seguir.
- Si en el grupo de trabajo alguien presenta síntomas asociados al COVID-19, debe informarse inmediatamente al administrador para tomar las acciones pertinentes.
- Informar por parte de los trabajadores al área administrativa si se presentan casos de enfermedad de gripa, temperatura alta o en su defecto la presencia de COVID19 en familiares en casa o cercanos, cuando se deban quedarse en casa para cuidar a un familiar enfermo (niños u otros miembros de la familia enfermos o mayores de edad >60 años).
- En el momento de identificar familiares en casa con el virus COVID-19 se debe activar protocolo de atención de pruebas del empleado ante la EPS/ ARL/ Secretaria de Salud y tomar medidas laborales y en casa hasta definir el resultado.
- El huésped debe cumplir con el protocolo de ingreso y salida del Hotel durante su estadía en el establecimiento. (Toma de temperatura, desinfección de manos, limpieza de zapatos y uso de tapabocas), en caso de reporta síntomas sospechas se debe orientar al reporte del caso ante la Secretaria de Salud y tomar aislamiento hasta las indicaciones dadas por la Secretaria.

GESTIÓN DE ATENCIÓN COVID-19 REPORTADO

- Si la persona (trabajador o huésped) dentro del Hotel presenta fiebre mayor a 38°C, tos y dificultad para respirar, se debe trasladar a una zona o área para aislamiento momentáneo y gestionar atención de salud médica hasta ser remitido a la entidad de salud.
- El Reportar a las líneas de emergencia establecidas por las EPS/ARL/

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		28 DE 42

Secretaria de Salud para la atención de casos de COVID-19. Líneas de atención (Cali):

Entidad	Teléfono
Sura	018000519519/ 317 518 02 37
Comfenalco	(2) 3865300 - Opción 7
Secretaria de Salud Publica	(2) 4865555- Opción 7
Comfandi	(2) 3340000 extensión 2058
ARL AXA Colpatria	Covid-19: 320 889 9775

Recibir la orientación pertinente de la EPS/ARL o Secretaria de Salud:
Atención inmediata del médico o programación de prueba.

- En caso de que el trabajador presente síntomas, debe desplazarse a la vivienda hasta las indicaciones de toma de muestra o la atención médica. En caso del Huésped debe estar aislado en la habitación asignada, garantizando aislamiento o distanciamiento de acompañantes y con medidas de atención en la habitación.
- Si un colaborador o huésped presenta resultado positivo en Covid -19, se debe generar la alerta inmediatamente y reforzar las acciones preventivas en los espacios compartidos y personas que tuvieron contacto en el Hotel e informar inmediatamente a la EPS/ ARL/Secretaría de salud distrital con el fin de hacerle monitoreo al caso y tomar medidas de aislamiento de las personas relacionadas.
- La persona debe acatar todas las medidas de salud brindadas por el médico y Secretaria de Salud (aislamiento en casa, habitación del Hotel o en su defecto clínica). El responsable del SST mantendrá comunicación permanente con la persona que porte el virus para conocer el estado de salud y novedades.
- Definir el uso de reporte de síntomas en la plataforma de CoronApp.
- En caso de identificar el registro de síntomas en huéspedes, se debe realizar reporte inmediatamente a la Secretaria de Salud y no tener acercamiento con la persona hasta la orientación de la Secretaria. Siempre

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		29 DE 42

bajo la orientación de la Secretaria de Salud.

- Indicar atención de habitaciones (limpieza) de forma autoservicio por el cuidador del paciente que presenta el virus bajo los parámetros de bioseguridad, donde deben hacer el proceso de aseo y cambio de lencería y se brindará servicio de lavandería con una marcación de prendas y así proceder de forma segura las actividades de lavado de prendas de lencería de cama y baños.
- Al finalizar el proceso de aislamiento y garantizando un resultado negativo de virus, se debe realizar una limpieza y desinfección extrema en habitación del huésped.
- Desde el área administrativa se debe igualmente garantizar nuevamente la toma de muestra al empleado para tomar acciones según resultados.

PLAN DE COMUNICACIONES

Información y señalización:

- Se incluye dentro la programación de capacitación anual de Seguridad y Salud en el Trabajo todos los temas de prevención y mitigación frente a COVID-19, atención de huéspedes y manejo de habitaciones. Buscando apoyo de capacitación con la ARL asignada.
- Publicación en la cartelera de empleados información sencilla que explique cómo se transmite el Coronavirus COVID-19, especificar los signos, síntomas y la importancia del reporte de condiciones de salud e informar el medio de comunicación (teléfonos) en caso de presentar algunos de estos síntomas.
- Avisos publicitarios en ingreso del Hotel, ascensor, zonas comunes y habitaciones sobre los protocolos de bioseguridad implementados en el Hotel.
- Uso de página web sobre avisos de protocolos y explicación de las medidas de prevención.
- Informar al huésped el proceso de aislamiento en caso de reportar contagio de Covid-19.
- Divulgación de información de fuentes oficiales mediante el uso de redes personales como WhatsApp y correo electrónico corporativos.
- Divulgación de información sobre el protocolo de bioseguridad y las medidas para la prevención contra el virus COVID-19, mediante la realización de reuniones en grupos de menos de 10 personas distanciadas

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		30 DE 42

como mínimo 2 m.

PROCESO ADMINISTRATIVO:

Responsable: Gerencia/ Jefe de Operaciones

- Gestionar todos los recursos necesarios para emprender las acciones preventivas dentro del Hotel, garantizando el desarrollo de planes de desinfección en los procesos operativos y espacios de divulgación de protocolos de Bioseguridad.
- Semanalmente se realiza una distribución de turnos con observaciones sobre opciones de horarios flexibles para el ingreso de los empleados al Hotel, las responsabilidades a cargo para realizar trabajo en casa (solo aplica para el personal administrativo) y turnos para el personal operativo, asegurando que no exista aglomeración en el área de trabajo.
- Registro diario del estado de salud y temperatura del personal al ingreso y salida del turno por empleado, utilizando termómetro digital infrarrojo y control de ingreso y salida.
- De acuerdo al estado de salud del personal, se analiza los posibles riesgos y así mismo la decisión de la distribución de turnos de la semana siguiente.
- Mensualmente se realiza control de entrega de elementos de EPP por colaborador, revisando inventario, estado y calidad de cada uno y así mismo asignar recursos y entrega de elementos.
- Ejecutar el programa de protocolos de auto limpieza de puestos de trabajo, con soluciones desinfectantes, en los puestos de trabajo de todos los colaboradores que asistan a las oficinas, esto apoyado por servicios generales.
- Generar espacio para pausas activas y de sensibilización de rutina de lavado de manos y el proceso de higienización de los espacios laborales con frecuencia mínima cada 3 horas y en puestos de trabajo de forma inmediata al realizar actividades de atención al público.
- Control de información de entrega de turno, donde cada colaborador rinda un informe de las áreas que están desinfectadas y novedades del día para tener en cuenta de alto o mediano riesgo.
- Recibir y gestionar cualquier reporte de salud, donde el colaborador debe reportar al administrador cualquier novedad de síntomas de salud en casa, en el trabajo, para la adoptada las medidas correspondientes.
- En mayor medida eliminar controles de huella, en caso de no poder prescindir de ellos dotarlos de mecanismo de desinfección.
- Asegurar que todo trabajador y personal indirecto que preste servicios a la compañía esté afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Gestionar de forma inmediata el protocolo de contagio frente a huéspedes y

	<h2>DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD</h2>	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		31 DE 42

colaboradores, definiendo decisiones asertivas para la prevención del contagio en otras personas o áreas del hotel.

- Tener en cuenta el proceso de atención de proveedores y servicio de domicilios al Hotel, donde el proveedor debe cumplir con el protocolo de ingreso junto con sus elementos de protección personal y anterior a la visita enviar vía email el protocolo formal por parte de la empresa proveedora y los servicios de domicilio no deben ingresar al Hotel, el huésped debe recibir los productos bajo protocolos de bioseguridad.
- Estar atentos sobre los requisitos de Migración Colombia y del Ministerio de Salud, respecto al manejo de requisitos para huéspedes extranjeros.

PROCESO DE RECEPCIÓN

Responsable: Jefe de Operaciones/ Gestor de Servicio

- El huésped/ proveedor/ colaborador debe cumplir con el protocolo de ingreso anunciado en el espacio de **MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA ATENCIÓN DE HUÉSPEDES Y PROVEEDORES.**
- El responsable del proceso de recepción debe realizar toma de temperatura al huésped / proveedor/ colaborador.
- Se realiza reporte de ingreso con datos personales y grados de temperatura en el Formato de Registro de Temperatura de Huéspedes y Visitantes.
- Todas las personas deben ingresar con tapabocas.
- Orientación de ubicación de huéspedes o visitantes en la zona de recepción en el área demarcada, permitiendo un distanciamiento mínimo de 2 metros.
- Se realiza el proceso de ingreso al hotel a través del pre check-in, solicitando documentos digitales a huéspedes/ visitantes (email corporativo del Hotel) o documento físico sin mayor manipulación de estos y al final realizar protocolo de higiene de manos en los puntos de desinfección del Hotel.
- Se realiza encuesta de estado de salud y sintomatología de huéspedes (formato) y se brinda información de los protocolos de Bioseguridad de ingreso y salida en el Hotel y uso de la plataforma de CoronApp, donde se registra el estado de salud o se da las indicaciones necesarias de su uso.
- En lo posible, se debe promueve el pago por medios electrónicos, para evitar el contacto y la circulación de efectivo. En caso contrario, se debe procurara recibir el pago o pagar con el valor exacto del servicio para evitar recibir cambio.
- Se realiza desinfección constante de los elementos manipulados durante el



DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

32 DE 42

proceso de ingreso y salida (datafonos, lapiceros y demás elementos del proceso).

- La maleta(s) solo deberán ser manipuladas por el huésped, el personal del Hotel deberá aplicar liquido desinfectante de la maleta sin causar daño del elemento.
- El responsable de recepción brinda las indicaciones para tomar el ascensor por parte del Huésped / visitante. Donde será usado por máximo 2 personas según señalética ubicada en el ascensor, en caso de manejar maletas de grandes dimensiones solo debe ingresar una persona con la maleta y la siguiente persona dar espera nuevamente para el uso del ascensor.
- El huésped/ visitante debe ubicar las maletas en el ascensor, haciendo desinfección del área a señalar para subir a la habitación o en su defecto manipular los botones con otro elemento o codo.
- En la habitación el huésped debe cumplir con el proceso de manejo de residuos adecuadamente, usando las papeleras de pedal con doble bolsa negra para disponer los residuos desechables usados en la prevención del virus (tapabocas, guantes, pañuelos y demás), cumpliendo con una adecuada manipulación e higiene de la lencería encontrada en la habitación y cumpliendo con los parámetros de aseo y desinfección por parte del área operativa del Hotel.
- Tener en cuenta el proceso de atención de proveedores y servicio de domicilios al Hotel, donde el proveedor debe cumplir con el protocolo de ingreso junto con sus elementos de protección personal y anterior a la visita enviar vía email el protocolo formal por parte de la empresa proveedora y los servicios de domicilio no deben ingresar al Hotel, el huésped debe recibir los productos bajo protocolos de bioseguridad
- En caso de identificar reporte de síntomas, el huésped debe informar a recepción para su proceso de reporte ante la Secretaria de Salud / EPS/ ARL.

PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

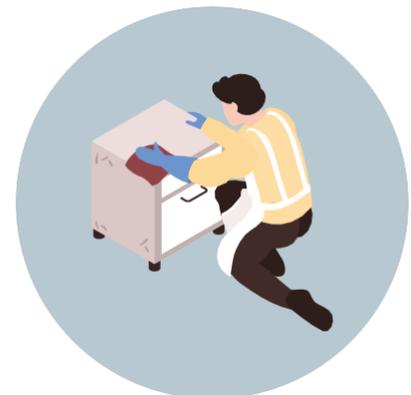
Responsable: Jefe de Operaciones/ Gestora de Bienestar

Limpeza y desinfección general del Hotel:

Desarrollar e implementar un protocolo de limpieza y desinfección que incluya:

- Programa de limpieza mensual con responsables, áreas, frecuencia y acciones.

- Los procesos de limpieza y desinfección se realizarán con los siguientes insumos y productos: Para la limpieza se retiran los residuos, se limpia y desengrasan las superficies con Hipoclorito de Sodio al 5.25%, el cual se deja actuar durante 15 minutos, se realiza limpieza de residuos del producto y se procede con Timsen (Amonio Cuaternario) para el proceso de desinfección en las superficies, sumado a esto es entregado al personal Camarería y Servicios Generales Sabras, Paños de Microfibra, Escoba, Mopa Pen Microfibra, Guantes, Bolsas para Lavandería y para Manejo de residuos..
- Registro de fichas técnicas de producto de aseo y seguridad de uso.
- Registro de actividades de limpieza diario.
- Usar elementos bajo desinfección como escobas, traperos, baldes, esponjas, entre otros (los cuales deben ser sujeto de limpieza y desinfección constante).
- Uso siempre de los Elementos de Protección Personal (EPP).
- Realizar sesiones de capacitación al personal de servicios de aseo.
- Ejecutar limpieza y desinfección de todas las áreas del Hotel y de los elementos oficina, electrodomésticos, puertas, perillas y demás incluidas en las zonas de habitaciones y comunes.
-
- Dar cumplimiento al uso de bolsas y canecas de colores según resolución 2184 de 2019 en material de residuos sólidos.
- Según programación de mantenimiento, se debe realizar actividades de control de plagas y limpieza de tanque de agua, así como las actividades de mantenimiento preventivo programadas en el año.



	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		34 DE 42

Manipulación de insumos y productos:

Se debe tener en cuenta las siguientes prácticas de recepción de insumos y productos:

- Asegurar proveedores ajustados a los protocolos del Ministerio de Salud y Protección Social, bajo seguridad social y certificado de cumplimiento de protocolos de Bioseguridad de la empresa que presta el servicio.
- Se realiza registro de identificación de proveedores y clientes con los datos de contacto como correo electrónico y teléfono, que sirva como referencia para las autoridades sanitarias en caso de que algún trabajador resulte positivo para COVID-19.
- Cumplimiento de protocolos de Bioseguridad al ingreso del Hotel por parte del proveedor y será atendido en la zona de ingreso al servicio.
- Se realiza el programa de limpieza y desinfección y programa de mantenimiento preventivo general del Hotel.
- Limpieza y desinfección de productos e insumos a la hora de la recepción y la entrega del producto.
- Garantizar las condiciones de higiene y calidad de almacenamiento.
- Reducir el contacto físico en el movimiento de productos entre personas. Distanciamiento reglamentado.
- Manipular productos con guantes o paños con alcohol.
- En caso de que la empresa utilice los servicios de empresas de domicilio, mensajería o plataformas digitales relacionadas, deberá revisar las orientaciones para prevenir, controlar y mitigar la exposición al Coronavirus (COVID-19), dirigida a usuarios, personas, trabajadores, personas que ejercen su actividad económica a través de plataformas en servicios a domicilio, propietarios y administradores de establecimientos que prestan y usan servicios domiciliarios publicadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, y el Ministerio del Trabajo.

Manejo de residuos:

De acuerdo al procedimiento de manejo de residuos se debe tener en cuenta:

- Identificación de todos los residuos en el área de trabajo, según clasificación de residuos.
- Según resolución 2184 del año 2019 (inicia aplicación desde el 1ro de Enero 2021), donde se define los contenedores y bolsas de color blanco para los residuos aprovechables (plástico, vidrio, cartón, papel, metales), color verde

para los residuos ordinarios (jardinería o residuos de limpieza de piso en general) y de alimentos y color negro para residuos de papel higiénico, servilletas, elementos de residuos de comida, papeles metalizados y bolsa negra doble para los elementos usados de prevención de Covid-19 (guantes, tapabocas, paños húmedos y demás).

- Ubicar contenedores y bolsas para la separación de residuos, identificando los recipientes de elementos covid-19 (residuos desechables) en doble bolsa negra y con marcación. De forma ordenada e higiénica manejar la Unidad de Almacenamiento de Residuos para residuos aprovechables y residuos de salida diaria de elementos de alto riesgo de Covid19.
- Realizar la limpieza y desinfección de los contenedores de acuerdo con el protocolo de limpieza y desinfección.
- Respetar la frecuencia de recolección de residuos de las compañías que prestan servicio de recogida de elementos de alto riesgo (Covid-19).
- Garantizar elementos de protección personal a los trabajadores que realizan esta actividad de recolección.
- Ubicar señalética y recipientes de pedal en habitaciones y zonas comunes para disponer de residuos desechables de uso personal.
- Realizar ruta de reciclaje de residuos aprovechables bajo condiciones de BioSeguridad.
- Brindar orientación al huésped sobre el protocolo de manejo de residuos de elementos covid-19 y reciclados.
- Coordinar con la empresa de servicios de aseo público la frecuencia de recogida de residuos ordinarios y elementos usados de prevención de Covid-19 o con una entidad acreditada para tal manejo de elementos de alto riesgo.



Limpieza de Habitaciones y Lavandería:

- Se realiza limpieza según programa diario de aseo de habitaciones, dejando reporte de actividades diarias.

DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

CÓDIGO

DOC-SG-12-01

FECHA

24-07-2020

PAGINA

36 DE 42

- El personal de limpieza general debe ingresar a la habitación bajo protocolos de Bioseguridad de higiene de manos y trabajo de Bioseguridad, además contar con todos los elementos de trabajo desinfectados.
- Los procesos de limpieza y desinfección se realizarán con los siguientes insumos y productos: Para la limpieza se retiran los residuos, se limpia y desengrasan las superficies con Hipoclorito de Sodio al 5.25%, el cual se deja actuar durante 15 minutos, se realiza limpieza de residuos del producto y se procede con Timsen (Amonio Cuaternario) para el proceso de desinfección en las superficies, sumado a esto es entregado al personal Camarería y Servicios Generales Sabras, Paños de Microfibra, Escoba, Mopa Pen Microfibra, Guantes, Bolsas para Lavandería y para Manejo de residuos.
- El personal de habitaciones realiza limpieza y desinfección del área con puertas del balcón y ventanas abiertas, realizando apertura de la habitación unos 10 minutos antes de iniciar proceso.
- Cambio de lencería de camas y baños, sin sacudir la lencería ni levantar extremos y usando bolsas plásticas para conservar la ropa sucia.
- Ventilación del colchón se da por dos horas y nuevamente se organiza la cama.
- Se realiza el cambio de anti fluido del colchón con frecuencia semanal.
- Retiro de canecas de residuos del área de baños de acuerdo al protocolo de seguridad y manipulación de bolsas negra marcadas para elementos desechables de uso personal.
- Retiro de canecas del escritorio y área de alimentación.
- Realizar limpieza general de la habitación usando la dosificación y seguridad indicada por el proveedor y ficha de seguridad. Se realiza antes un proceso de pre-desinfección del baño por unos minutos para mayor efecto.
- Limpieza y desinfección de elementos de la habitación, usando un paño de desinfección.
- Tendido de cama y ubicación de lencería en baños.
- Se realiza todo el proceso sin presencia del huésped, en caso de manejar una justificación razonable se ejecutará las actividades con la presencia del huésped.
- Al finalizar realizar desinfección de manos y retiro de guantes de látex usados en el proceso.
- La zona de lavandería se divide en zona de ropa limpia y zona de ropa sucia.
- Se usa productos de lavandería acordes con los protocolos de desinfección de ropa orientado por el proveedor de productos.
- La lencería solo será manipulada por la persona responsable del área.
- Ropa limpia se conserva en la zona de linos.

- Realizar inspección de áreas operativas por parte de supervisión del Hotel, usando formatos de registro diario.



PROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Responsable: Jefe de Operaciones/ Gestora de Bienestar

- Realizar programa de aseo y desinfección de toda el área de alimentos y bebidas del Hotel, dejando registro de las actividades.
- Las áreas de trabajo del personal de A&B garantizan el distanciamiento de 2m entre cada estación de trabajo.
- El espacio de alimentos y bebidas cuenta con espacio de desinfección de manos y aviso de protocolos de BioSeguridad a llevar a cabo por parte del personal para cumplir con sus deberes.
- El antes de realizar su rutina laboral debe realizar protocolo de desinfección de manos y usar por completo el uniforme de BioSeguridad. Se realiza proceso de protocolo de bioseguridad al realizar cualquier cambio de actividad en el área.
- Se realiza limpieza y desinfección de toda el área de alimentos y bebidas de forma diaria y al finalizar la atención de desayunos.
- Los procesos de limpieza y desinfección en el área de A&B se realizarán con los siguientes insumos y productos: Para la limpieza se retiran los residuos, se limpia y desengrasan las superficies con Hipoclorito de Sodio al 5.25%, el cual se deja actuar durante 15 minutos, se realiza limpieza de residuos del producto y se procede con Timsen (Amonio Cuaternario) para el proceso de desinfección en las superficies.
- Se usan productos de aseo y desinfección bajo formulas específicas y fichas técnicas de seguridad y así garantizar la higiene del área, utensilios y

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		38 DE 42

elementos electrodomésticos.

- Se cumple con el lavado de frutas, alimentos o empaques en general a usar para el proceso de alimentos.
- Se cumple con el lavado de envases de bebidas.
- Se realiza una adecuada ubicación de alimentos y bebidas, en sitios seguros y que cumplan el proceso de desinfección y aseo.
- Se realiza control de inventario de alimentos y bebidas.
- El huésped debe dejar en un solo punto de la habitación el menaje (loza) del desayuno y el personal del Hotel debe recoger cumpliendo con el protocolo de desinfección de manos y uso de elementos de protección personal.
- Entregar el menaje al área de alimentos de bebidas y usar agua caliente para su lavado y ubicación en la estantería de menaje (loza).
- Cumplir con el manejo de disposición final de residuos según resolución 2184 del 2019, donde se usa el color de bolsa y caneca verde para residuos de orgánicos alimentos), color negro para residuos de empaques de alimentos (sucios) y color blanco para residuos aprovechables.
- En caso de reportar situación contagio con algún huésped, se debe limitar la prestación de servicio de alimentos y bebidas y conciliar el manejo de la situación.

PIEZAS PUBLICITARIAS



La salud es de todos

Minsalud

La mejor prevención está en tus manos.

¡Recuerda!

Si todos nos lavamos las manos frecuentemente, podemos reducir **hasta el 50%** de los casos de las infecciones respiratorias, incluyendo **Coronavirus COVID-19**.



Duración de todo el procedimiento: 20 - 30 segundos

1.



Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.

2.



Frota las palmas de las manos entre sí.

3.



Frota la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

4.



Frota las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

5.



Frota el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.

6.



Frota con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

7.



Frota la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

8.



Tus manos son seguras.

¿Cuándo lavarte las manos?

- ▶ Cada vez que llegues de la calle.
- ▶ Cada vez que salgas de una reunión.
- ▶ Antes de tocarte la cara.



 La salud es de todos Minsalud

- 1 Aislamiento**
Asigna un lugar de aislamiento para un trabajador enfermo mientras llegan las autoridades de salud a atender el caso
- 2 Salud Ocupacional**
Identifica aquellos trabajadores de mayor riesgo y bríndales apoyo a través de unidades de salud ocupacional
- 3 Trabajo en casa**
Toma las previsiones necesarias para trabajar desde la casa

EvitaElCoronavirus EnElTrabajo



La salud
es de todos

Minsalud

¿Cómo ponerte, usar, quitarte y desechar un tapabocas?



Antes de ponértelo...

- ▶ **Lávate las manos** con agua y jabón.

Al ponértelo...

- ▶ **Cúbrete la boca y la nariz.** No dejes espacios entre la cara y el tapabocas.



Mientras lo usas...

- ▶ **Evita tocarlo.** Si lo haces, lávate las manos con solución a base de alcohol o con agua y jabón.
- ▶ **Cambia de tapabocas tan pronto esté húmedo** y no reutilices los que son de un solo uso.

Al quitártelo...

- ▶ **Hazlo sujetando las tiras o cauchos por detrás**, sin tocar la parte delantera del tapabocas.
- ▶ **Deséchalo inmediatamente** en una bolsa de basura.
- ▶ **Lávate las manos** con agua y jabón.



EvitaElCoronavirus

EvitaElCoronavirus



La salud
es de todos

Minsalud

Lugares de uso obligatorio del tapabocas convencional

- ▶ En el transporte público
- ▶ En áreas con **afluencia masiva de personas** (plazas de mercado, supermercados, bancos, farmacias, etc.)
- ▶ Donde no sea posible mantener **1 metro de distancia** de otras personas



También es obligatorio el uso de tapabocas para...

- ▶ Personas con **sintomatología respiratoria**
- ▶ Personas adultas mayores de 70 años
- ▶ Mujeres embarazadas
- ▶ Personas con **enfermedades cardiovasculares** o que **comprometan su sistema inmunológico**, con Cáncer, VIH o enfermedades respiratorias crónicas

EvitaElCoronavirus

EvitaElCoronavirus

	DOCUMENTO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	CÓDIGO
		DOC-SG-12-01
		FECHA
		24-07-2020
		PAGINA
		42 DE 42

CONTROL DE MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CLASE DE CAMBIO
01	25-07-2020	DOCUMENTO CREADO

Control de aprobación:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Henry Olarte	Yomaira Vargas	Diego A. Román C
CARGO	Gerencia	Encargado SST	Representante Legal

Registro de Socialización a empleados:

Nombre/ cargo	Fecha	Firma
Henry Olarte M	24/08/2020	Henry Olarte
Yomaira Vargas	24/08/2020	Yomaira Vargas
Natalia Ángel	24/08/2020	Mitchel Natalia Angel
Ruth E. Gómez	24/08/2020	Ruth Elena G
Amparo Mosquera	24/08/2020	Amparo Mosquera
Norberto Pinto	24/08/2020	Norberto Pinto
Gary Lee Sánchez C	24/08/2020	Gary L. Sánchez
Miguel A Castaño	24/08/2020	Miguel A Castaño