

**PROTOCOLO SANITARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR  
HOTELERO DURANTE LA EPIDEMIA DEL COVID-19**

**PROTOCOLO SANITARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR  
HOTELERO DURANTE LA EPIDEMIA DEL COVID-19**

INVERSIONES LUKANIA LTDA., como empresa del sector hotelero busca proteger la vida y la salud de cada uno de los trabajadores y sus huéspedes durante la emergencia sanitaria del COVID-19, es el compromiso más importante que hemos adquirido en estos momentos.

Por esta razón hemos realizado este protocolo el cual es una adaptación del protocolo Sanitario oficial para el funcionamiento del sector hotelero y turístico durante la epidemia del COVID-19. Es importante que sea replicado en sus hogares para proteger también a sus familias y a las comunidades donde estamos presentes. Basándose en la **Resolución 000666 del 24 de abril del 2020** del ministerio de salud y de protección social decreto la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional y mitigar sus efectos.

## 1. DEFINICIONES

**Actividad:** Conjunto de tareas que se desarrollan durante las diferentes etapas del proceso productivo de un bien o de la prestación de un servicio.

**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 del COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

**Asepsia:** Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.

**Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda 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 trabajadores.

**Coronavirus:** Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

**COVID-19:** Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

**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. Este término se aplica a solo objetos inanimados.

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

**EPP:** Equipo de Protección Personal

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

**Peligro:** Situación o características intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipos, procesos y ambiente.

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

**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.

**Riesgo biológico:** Probabilidad de que un peligro de tipo biológico (virus) ocasiona daños en la salud de los trabajadores.

**Seguridad:** Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

**Enfermedad laboral:** Es enfermedad laboral contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

## 2. TRABAJO EN REMOTO.

Los trabajadores de los cargos administrativos que deben estar realizando trabajo en remoto son:

CARGO	JUSTIFICACION
Gerencia General	Todas las personas que desempeñen cargos estratégicos y que no requieren su asistencia permanente en la empresa pueden brindar acompañamiento virtual, estarán realizando trabajos en remoto
Gerente Financiero y Administrativo	
Gestor Humano	
Contabilidad / NA	
Sistemas/ NA	
Comunicaciones /NA	

- Para formalizar se firmará un otrosí de mutuo acuerdo según lo dispuesto por la ley.

- Para el trabajo en remoto, las empresas dispondrán de las herramientas tecnológicas como zoom, temas, Skype, entre otras para garantizar el acceso a la información requerida para el desempeño de sus labores.
- Así mismo el trabajador debe disponer de las herramientas electrónicas necesarias (computador, teléfono, celular, iPad, acceso a internet, entre otras) para el desempeño de sus funciones.
- La capacitación sobre los temas relacionados con el manejo de la emergencia COVID-19 debe realizarse mediante reuniones virtuales e información vía email, de las cuales se debe dejar registro.
- La empresa debe realizar acompañamiento y comunicación continua con los trabajadores en remoto, a través de los líderes de área y/o proceso, los cuales también serán los encargados de realizar el seguimiento al cumplimiento de sus labores. La empresa debe llevar registro de este acompañamiento y seguimiento de indicadores.
- La empresa debe garantizar que los trabajadores en remoto reciben la información que la ARL envía periódicamente relacionada el buen desempeño de sus labores y con los cuidados y prevención de accidentes de trabajo, así como del manejo de situaciones de riesgo en zonas de circulación, pisos, escalones, orden y aseo, iluminación, riesgo eléctrico, ergonómico y sicosocial. La empresa debe llevar registro de este acompañamiento y seguimiento a través de los líderes de área y/o proceso.
- Los trabajadores en remoto deben solicitar atención médica oportuna cuando presente síntomas de cualquier índole y reportar su condición de salud a la empresa contratante.
- Los trabajadores en remoto serán responsables del cuidado de su salud, de Adoptar las medidas de higiene con la frecuencia y rigurosidad establecida en las medidas sanitarias correspondientes a la prevención de COVID-19
- Se debe minimizar la entrada de las personas que se encuentran en trabajo en remoto a las empresas durante la contingencia, tratando de establecer comunicación por otros medios como teléfono celular, correo electrónico, etc.

### **3. RECOMENDACIONES ADICIONALES PARA LOS TRABAJADORES EN CASA:**

- Destinar un espacio de trabajo donde pueda concentrarse.
- Mantener el espacio de trabajo limpio y organizado.
- Mantener comunicaciones día a día con el jefe directo para mantener las expectativas claras y así evitar retrasos.
- Solicitar permisos para ausentarse del trabajo a su jefe inmediato (Tener en cuenta los decretos de pico y cedula expedidos en cada ciudad y municipio)
- Establecer horarios de trabajo con el fin de poner límites a los quehaceres, roles y responsabilidades de casa. Es importante definir y cumplir horarios establecidos para la alimentación y descanso.
- Importante realizar pausas activas, más aún si se están desarrollando tareas con alta carga de información o si se está trabajando bajo presión.

#### 4. TRABAJO PRESENCIAL.

La necesidad de mantener las instalaciones limpias y desinfectadas son una prioridad a la hora de recibir nuestros clientes, por tal motivo es una de nuestras principales necesidades.

En Colombia el personal operativo es sumamente necesario para que no se vea comprometida la calidad de nuestros servicios ya que de ellos dependen casi la totalidad de las labores productivas, como la limpieza y desinfección de todas las áreas, el recibimiento y orientación de cada uno de los clientes y huéspedes que ingresen en el hotel, y el seguimiento y monitoreo de las actividades a realizar en cada una de las áreas con las que cuenta el hotel.

En cuanto a cuidados de limpieza y desinfección, es necesario que no se suspendan los esquemas que hasta el momento se están implementando para así evitar y controlar que el virus ingrese a nuestras áreas de trabajo.

**Por lo anterior los cargos que deben realizar acompañamiento durante los días del aislamiento obligatorio y aislamiento inteligente son:**

<b>CARGO</b>	<b>JUSTIFICACION</b>
Administrador General	Para seguimiento de la estrategia y toma de decisiones. Así mismo verificar el cumplimiento del protocolo.
Jefe de Personal	Para seguimiento de la estrategia y toma de decisiones. Así mismo verificar el cumplimiento del protocolo.
Recepcionista	Proporcionar a los huéspedes y visitantes información y asesoría en todos los campos del servicio del hotel, guiados a la venta de los servicios y garantizando conformidad del mismo.
Camareras	Mantener en perfecto estado de limpieza y presentación las habitaciones, áreas comunes, parqueaderos de manera permanente, para que sean del agrado tanto del huésped, como del visitante.
Auxiliar de cocina	Realizar actividades de alistamiento y apoyo en el área de cocina en la elaboración de platos fríos o calientes siguiendo parámetros por el CHEF y manteniendo las instalaciones en aseo perfecto y condiciones higiénicas

- Para el desarrollo de estas actividades del personal presencial deben cumplir estrictamente los lineamientos establecidos en este protocolo.

## **5. CAPITAL HUMANO**

### **5.1 Interacción dentro de las instalaciones**

- Al llegar a las instalaciones, los trabajadores realizarán el cambio de su ropa en los espacios ubicados para tal fin, guardando siempre la distancia mínima requerida entre uno y dos metros.
- El administrador y/o Jefe de personal deben establecer turnos para que en la zona de lockers, en los comedores y en las zonas de capacitación, no se presente aglomeración de personal (haciendo uso máximo del 50% de la capacidad total del lugar por turno)
- Los trabajadores deben hacer uso de estas instalaciones el menor tiempo posible.
- La empresa debe establecer turnos de salida del personal al momento de finalizar labores para evitar aglomeraciones.
- Cada trabajador debe hacer uso de las medidas personales de protección (tapabocas, gustes), durante todo el tiempo que permanezca en estas zonas; así mismo cada colaborador debe efectuar el lavado de manos con una periodicidad de cada dos horas. Además, debe realizar la desinfección de su área e implementos de trabajo, con los implementos suministrados y de acuerdo con las capacitaciones realizadas.
- Se llevará un registro de la entrega de los elementos de protección personal (tapabocas, guantes), así como de las capacitaciones realizadas sobre este protocolo. (Ver Anexo 1 formato de registro)
- Entre áreas administrativas y operativas se debe conservar una distancia mínima entre uno y dos metros para interactuar con otra persona y en las áreas que corresponda, de no ser posible la empresa debe adecuar un mecanismo de aislamiento que cumpla con esa finalidad (cubículos, elementos de protección y aislamiento).
- Para las áreas administrativas, que no pueden desempeñar trabajo en remoto, la empresa debe garantizar el distanciamiento físico de estas personas en sus lugares de trabajo.
- Para los momentos de capacitación, estas se deben realizar para todo el personal en grupos de no más de 15 personas por áreas, esta medida también aplica para las reuniones de equipos o de coordinación de labores. Todas las demás reuniones (celebraciones, día de la familia, etc.), quedan aplazadas hasta el levantamiento de las medidas o hasta que se establezca un canal que no ponga en riesgo la salud de los trabajadores.
- Se ubicará estratégicamente, dispensadores de alcohol glicerinado, para que sea adecuadamente utilizado por los trabajadores, huéspedes y visitantes.

### **5.2 Interacción en tiempos de alimentación**

- Temporalmente y mientras se controla el riesgo de contagio de COVID – 19, los trabajadores deben hacer uso de los vasos desechables en los puntos de hidratación y hacer su eliminación de manera inmediata.

- No está permitido que los trabajadores abastezcan sus vasos o botellas personales en los puntos de hidratación o en los botellones de agua o filtros de uso común.
- Tampoco está permitido compartir elementos o utensilios de uso personal.
- Se establecerán para la alimentación de los trabajadores tantos turnos como sean necesarios para asegurar que exista un espacio mínimo entre uno y dos metros entre los trabajadores que se encuentran en el hotel, será el único momento que tienen permitido retirar su tapabocas, no se permitirá tomar alimentos en sitios diferentes al comedor. Cada trabajador debe tomar sus alimentos en el menor tiempo posible, al llegar al comedor debe lavar sus manos adecuadamente y lo debe volver a hacer antes de retomar sus labores.
- En la cartelera se publicará una programación para cada turno de almuerzo, para que el restaurante se ocupe hasta máximo el 50% de su capacidad total. Así mismo las mesas serán limpiadas con elementos desinfectantes en luego de cada uso en los turnos de almuerzo. El trabajador deberá desinfectar los utensilios de cocina antes y después de utilizarlos, en caso de que requiera el servicio de microondas deberá realizar el mismo proceso de desinfección antes y después de utilizarlo.
- Se llevará un registro de la realización de aseo general al restaurante que incluya limpieza de pisos, ventanas y paredes diariamente.

### **5.3 Alternativas de organización laboral**

- ❖ Teniendo en cuenta la situación de aquellos trabajadores que deberán continuar con su labor bien sea en trabajo en remoto o presencial, pero cuyas labores pueden verse disminuidas por la falta de huéspedes o visitantes también afectados por la pandemia; a continuación, se exponen las medidas propuestas por el gobierno nacional con el fin de proteger el empleo.
- Jornada laboral flexible: como regla general se indica que la jornada laboral puede ser establecida por el empleador o fijarse con los límites establecidos por la ley, la cual señala un máximo de ocho(8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) horas semanales, no obstante, el mencionado límite puede ser repartido de manera variable durante la respectiva semana teniendo como mínimo cuatro (4) horas continuas y como máximo hasta diez (10) horas diarias sin lugar a recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 9 p.m., lo anterior con base en lo dispuesto en el literal d del artículo del CST.
- En las anteriores condiciones, el empleador tiene la facultad de reducir o ampliar la jornada laboral, estableciendo turnos de trabajo con duración no superior a seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) a la semana, los cuales se pueden realizar en cualquier horario o día de la semana, sin que esta situación genere recargo alguno (literal c, artículo 161 CST). Así las cosas, en esta situación de emergencia sanitaria los empleadores pueden modificar su jornada laboral con la intención de proteger a sus trabajadores como lo establece la circular 021 del ministerio de trabajo.

**Bajo esa consideración, para el funcionamiento se establecen los siguientes lineamientos:**

- Las empresas deben establecer turnos de trabajo que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el capítulo de capital humano, evitando las aglomeraciones y respetando las leyes laborales definidas en CST, de acuerdo con el número de trabajadores que se encuentren en trabajo presencial.
- Las empresas que apliquen la jornada flexible deben formalizar este acuerdo entre las partes redactando un documento que cumpla con los requerimientos establecidos por la ley.

#### **5.4 INTERACCIÓN CON TERCEROS (HUÉSPEDES, CLIENTES, PROVEEDORES, ALIADOS, ETC.)**

- Los trabajadores que deban atender visitas de personas ajenas a la empresa serán encargados del visitante, por tanto, es de aclarar que no se podrán reunir grupos de más de 15 personas, (incluyendo a los trabajadores) y que cada uno debe cumplir con las disposiciones del numeral 3.1 en cuanto a uso de medidas personales de protección y 3.2 medidas para la toma de alimentos.
- La empresa debe realizar un chequeo inicial de los síntomas relacionados con el COVID-19 mediante la aplicación de un cuestionario a cada tercero que ingresa a la empresa. Ver Anexo 2. Si al aplicar el cuestionario se presentan dudas sobre la condición de salud del tercero, no se permitirá el ingreso.
- La empresa debe asegurarse que el visitante porte su comprobante de afiliación a EPS y ARL.
- La empresa debe mantener un registro actualizado diariamente, con la información de las personas que visitan las instalaciones. Este control lo realizará el recepcionista y el Administrador General del hotel con formato entregado por el área de Seguridad Ocupacional.
- Al momento de llegar a la empresa, los visitantes deben desinfectar las suelas de sus zapatos de acuerdo con lo establecido en el capítulo de medidas locativas.
- La empresa debe brindar información a los terceros (huéspedes, proveedores, clientes, aliados, etc.) sobre este protocolo y las normas de higiene y seguridad que deben cumplir mientras se encuentran en las instalaciones de la empresa.
- Si durante la temporada de aislamiento inteligente se tuviera la necesidad de contratar personal adicional, deberán aumentar las medidas de control establecidas en este protocolo y especialmente en este numeral. Los exámenes médicos para el ingreso de estas personas deberán contemplar temas como: telemedicina con preguntas relacionadas con los síntomas del COVID-19, entrevistas virtuales y sólo se permitirá el ingreso a la empresa si se considera que la persona no presenta ningún riesgo para los trabajadores presenciales.



## **5.5 DESPLAZAMIENTO DESDE Y HACIA EL LUGAR DE TRABAJO**

- Los trabajadores que se desplazan en bicicletas, motos o en sus vehículos particulares, deben realizar una adecuada limpieza y desinfección y además se deben asegurar que incluso en estos vehículos se cumpla el distanciamiento mínimo requerido, en todo caso deben hacer uso de los elementos de protección durante todo el recorrido.
- Los trabajadores que se desplazan en bicicletas o motos deben mantener limpios y desinfectados los cascos, rodilleras, coderas y petos, además de garantizar que estos son de uso personal y que no se comparten con otros trabajadores o con los miembros de la familia.
- Los trabajadores que se desplazan en los vehículos dispuestos por la empresa deben hacer uso de los elementos de protección durante todo el recorrido. No podrán saludarse o despedirse o saludar al conductor dando la mano ni con ningún tipo de contacto físico.
- La empresa debe mantener un registro que evidencie la desinfección diaria de los vehículos de transporte de materias primas e insumos necesarios para el funcionamiento del hotel. Este registro lo llevara a cabo la persona asignada responsable del vehículo.
- Los trabajadores que utilizan el transporte público deben utilizar gel antibacterial después de entrar en contacto con objetos o superficies, deben utilizar tapabocas siempre durante el recorrido, deben evitar llevarse las manos a la cara e intentar mantener distancia de más de 2 metros entre personas.

## **6. MEDIDAS LOCATIVAS**

### **6.1 ADECUACIÓN- MEDIDAS DE BIO-SEGURIDAD**

- Distanciamiento físico: se sugiere mantener una distancia mínima de 1 metro o hasta 2 metros entre las personas, evitando contacto directo (no saludar de beso o de mano y no dar abrazos), en todos los escenarios donde puedan estar varias personas a la vez.
- La empresa aplicara protocolo de bioseguridad al ingreso en la empresa donde se realice una encuesta de síntomas de COVID 19, toma de temperatura y suministro de tapabocas a todos los huéspedes, clientes, visitantes, proveedores, contratistas o trabajadores que no cuenten con este elemento. Ver Anexo 2. Esta encuesta la realizara la persona asignada o directamente el encargado de Seguridad Ocupacional.
- La empresa debe capacitar a todos los trabajadores frente a las medidas impartidas por el Gobierno Nacional frente al COVID-19 y sobre síntomas de alarma, lineamientos y protocolos de prevención de contagio, a los contratistas y cualquier persona que ejecute labores al interior de la empresa.

- La empresa dispone de áreas comunes y zonas de trabajo, lugares donde se pueda realizar lavado de manos con agua, jabón y elemento de secado de manos (papel desechable) o lavado con lavado en seco con gel antibacterial.
- La empresa suministrara gel antibacterial/alcohol en las áreas de alto tránsito al interior de la empresa y en las porterías.
- Las personas en recepción deben estar separadas entre un metro o dos de distancia, incluso en la fila para ingresar al hotel.
- La empresa debe establecer el distanciamiento físico en todas las áreas de la empresa incluyendo áreas comunes como lavamanos, baños, lockers, etc.
- En los botiquines también se encontrarán elementos como tapabocas, guantes de látex o nitrilo y demás elementos para ser suministrados a los trabajadores de ser necesario.
- Se debe incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de superficies, elementos y equipos de trabajo mínimo dos veces al día y de comedores, baños, restaurante y demás áreas comunes mínimo tres veces. Esto será supervisado por el Administrador y/o Jefe de personal.



## 6.2 PASOS PARA QUITARSE LOS GUSTES Y LA MASCARILLA (TAPABOCAS)

A la hora de quitarse el tapabocas, "el método que nosotros preferimos es coger las gomas de la parte de atrás, las cuales sujetan el tapabocas a las orejas, sin tocar la mascarilla, estirarlas y sacarla hacia delante" luego depositarla en la caneca de la basura.

En cuanto a los guantes, la parte más importante para evitar contaminaciones es en el retirado. Por ello, "hay que evitar en todo momento que una mano limpia toque un guante sucio". Para llevar a cabo este proceso, destacan, hay que eliminar el primer guante cogiéndolo del otro, "sucio contra sucio", y para sacar el segundo "introducimos la mano limpia por el interior y lo sacamos hacia fuera".

Sin duda, lo más importante después de esto es lavarse las manos correctamente con agua y jabón, o gel desinfectante, lo antes posible, así como evitar tocarse cara, ojos o boca.




## 6.3 CUIDADO EN SALUD

	<p>El lugar debe contar con señalización que indique área de cuidado en salud y restringir el paso e ingreso a personal.</p>
	<p>Contar con buena ventilación en lo posible natural.</p>

	<p>Al área solo ingresara personal autorizado por el encargado de seguridad y salud en el trabajo o personal o supervisores.</p>
	<p>El personal que vaya a ingresar al área debe portar tapabocas desechables de manera obligatoria en este.</p>
	<p>Debe haber un lugar para sentarse conservando la distancia de 2 metros.</p>
	<p>Evitar el ingreso de personal innecesario, evitar las aglomeraciones en el área.</p>
	<p>La limpieza de las superficies y desinfección se deben hacer posterior a la atención de un trabajador en esta área e incluir limpieza diaria aunque no se use el área Para esta labor debe usar guantes, gafas y protección respiratoria, realizar lavado de manos posteriormente.</p>
	<p>Debe contar con alcohol y gel antibacterial para uso del personal que ingrese al área y atomizador para higienizar el área una vez salgan de este espacio.</p>

## 6.4 AREAS DE DEFINFECCION Y SEÑALIZACION

PICTOGRAMA	DESCRIPCION	UBICACIÓN
	<p>UTILIZAR TAPABOCAS</p>	<p>Recepción, pasillos, Lobby, restaurante, zonas comunes.</p>
	<p>CONTROL DE TEMPERATURA</p>	<p>Recepción</p> 
	<p>DISTANCIAMIENTO SOCIAL 2 METROS</p>	<p>Zonas comunes, recepción, lobby, restaurante.</p>
	<p>Correcto lavado de manos.  Explicación detallada.</p>	<p>Baños</p>

	<p><b>PRECAUCION AREA DE DESINFECCION</b></p>	<p><b>Áreas en proceso de desinfección</b></p>
	<p><b>PROHIBIDO AGLOMERACIONES DE PERSONAS</b></p>	<p><b>Recepción, áreas comunes, salón de eventos.</b></p>
	<p><b>DESINFECTANTE DE ZAPATOS</b></p>	<p><b>Entrada principal.</b></p>

## 6.5 RECOMENDACIONES

- Limpiar y desinfectar diariamente las superficies, en particular aquellas que tienen mayor uso (pisos, mesas, manijas de puertas, interruptores de luz, sillas, barandas, escritorios, teléfonos, teclados, inodoros, grifos, lavamanos y lavaplatos).
- Aumentar la frecuencia de limpieza cuando existan jornadas o turnos con mayor afluencia de huéspedes, visitantes o trabajadores.



### IMPORTANTE:

El desinfectante más usado es el hipoclorito de sodio (cloro). Para preparar la medida de desinfección adecuada se debe preparar una solución al 1%, esto es 4 cucharaditas de cloro por cada litro de agua.

### DESPUÉS DE LIMPIAR Y DESINFECTAR:



## 6.6 Mantenimiento y desinfección (ver recomendaciones Anexo 3)

- La empresa debe realizar limpieza y desinfección del calzado a todo el personal que ingrese al hotel.
- Los trabajadores deben lavar frecuentemente sus manos con agua y jabón. El contacto con el jabón debe durar mínimo entre 20 y 30 segundos. Para el secado de manos debe hacerse con toallas desechables.
- La empresa debe asegurar que para la desinfección y aseo se deben usar productos como detergente, antibacterial a base de alcohol, vinagre, hipoclorito de sodio al 5% y alcohol al 70% mediante su aplicación sobre la superficie (no realizar aplicación sobre dispositivos electrónicos).
- La empresa debe asegurar que, para la limpieza y desinfección de superficies de metal, aluminio, acero se utilice agua y jabón o se limpien con bayetilla y alcohol al 70%.
- Al momento de realizar la limpieza se deberá hacer con toallas desechables, en baños y áreas comunes y vestier por lo menos tres veces al día, de trabajar la jornada completa. Evitar la aglomeración de personas en estos espacios, máximo al 50% de su capacidad.
- Se debe desinfectar por lo menos tres veces al día todas las superficies de contacto frecuente como manijas y perillas de las puertas.
- Las personas que tengan su escritorio asignado y elementos como teléfono gabinete y demás deben realizar limpieza y desinfección diaria de superficies de trabajo.
- Al recibir insumos de proveedores la empresa (persona encargada de recibir dicho producto) debe desinfectar los productos a la entrada del hotel o al primer contacto con éstos.

## **6.7 HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN**

- Todos los trabajadores utilizaran su dotación para el trabajo diferente a la ropa que usará en la casa. Al término de cada turno se debe hacer desinfección completa de cada herramienta utilizada en la labor, incluir el mango o zona que entra en contacto con las manos.
- El Administrador y/o Jefe de personal supervisara que cada trabajador utilice sus herramientas propias o entregadas por la empresa, prohibiendo el traspaso o préstamo de estas entre las personas.
- Se debe tener todas las precauciones de limpieza de herramientas y maquinaria, sobre todo si la utilizan varias personas. De tener que compartirlas, desinfectarlos con alcohol de manera previa y posterior.
- En el caso de las herramientas eléctricas o maquinarias, limpiar previa y posteriormente a su uso con alcohol las manillas o puntos de sujeción, teniendo precaución de desenergizar o inactivar para no generar accidentes de trabajo.
- En el caso de entrega de equipos, implementos o maquinaria, esta labor debe ser efectuada por el encargado, quien debe utilizar en todo momento tapabocas, guantes y lavarse las manos previa y posteriormente a la entrega de la herramienta.
- Cada colaborador que desempeñe labor en oficina y tenga asignado escritorio, computador y demás debe realizar limpieza y desinfección a las herramientas de la oficina (teclados, mouse, lápices, pantalla de computador, etc.) usando toallas desinfectantes o alcohol.
- Se llevará registro de uso y desinfección de equipos y herramientas de trabajo.
- Los conductores asignados para los vehículos de la empresa deben usar tapabocas, guantes y protección de ojos. En lo posible reducir su interacción con los demás trabajadores y dentro de las instalaciones del hotel.

## **6.8 Elementos de protección personal**

- La empresa garantizara el suministro de elementos de protección personal (tapabocas y guantes) a los trabajadores que lo requieran.
- Los trabajadores deben ingresar y salir de la empresa en ropa de calle, la cual deben lavar de manera diaria. Durante la jornada utilizarán ropa de trabajo, los cuales deben permanecer en la empresa intercambiarse o lavarse con la frecuencia que regularmente se utiliza.
- Los trabajadores deben mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- Los trabajadores deben garantizar el lavado y desinfección diario de la ropa de calle de manera separada a la ropa de la familia.
- La empresa garantizara la entrega de mascarillas a todos los trabajadores que vayan a realizar una actividad donde se requiera estar a una distancia no menor a uno o dos metros de distancia o que vayan a estar en espacios cerrados sin ventilación.
- Los trabajadores deben usar los tapabocas siempre en la espera del bus, durante el desplazamiento, durante el uso de los vestieres, durante consultas médicas, etc.
- Los trabajadores deben utilizar guantes, tapabocas, uniforme y de ser posible desinfectar los delantales y guantes mediante lavado con una solución de hipoclorito de sodio.

- Los elementos de protección personal como guantes, cofias, máscaras, gorros, cachuchas entre otros no se deben compartir entre compañeros.

## **6.9 MEDIDAS PARA LA ENTREGA, CARGA Y DESCARGA DE MATERIALES E INSUMOS**

- En la medida posible y cuando los productos lo permitan o no presenten incompatibilidades químicas se deben desinfectar en la entrada de la empresa con las soluciones definidas para tal fin.
- La empresa debe informar a los proveedores que la recepción de insumos y material se realizará en orden de llegada y solo se atenderá de un proveedor a la vez.
- La empresa debe realizar la limpieza y/o desinfección a materiales e insumos con los elementos de protección personal destinados para tal fin.
- Para el ingreso de los terceros se deben cumplir las indicaciones del numeral 3.4
- Para manipulación de documentos (ej. Certificaciones, facturas), palancas, botones o cualquier artefacto con el que haya que interactuar en el contacto con proveedores y clientes, utilizar tapabocas desechable si va a estar a menos de dos metros de distancia de los terceros.
- La empresa debe reiterar la importancia de las medidas de higiene en la recepción de paquetes, es importante evitar tocar la cara entre la recepción del paquete y el lavado de manos. Es importante realizar lavado de manos adecuado posterior a la manipulación de cualquier material externo.
- Se establece que, para la recepción de documentos, materiales, insumos y otros, a excepción de camión con carga que amerite la entrada. Estos documentos se pueden recibir en la entrada de la puerta peatonal del hotel y deben ser desinfectados con alcohol por la persona encargada.
- La empresa cuenta con los elementos necesarios para la desinfección de paquetes, materiales, insumos y de las personas que los manipulan.
- Se debe demarcar las zonas de espera para la recepción de documentos, paquetes, materiales e insumos.
- La empresa promoverá la entrega digital y electrónica de documentos.
- El personal que traiga encomiendas o correspondencia al hotel deberá realizar el respectivo lavado de manos al ingresar y salir del establecimiento.

## **6.10 PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HABITACIONES**

### **A. ALISTAMIENTO DE IMPLEMENTOS Y SUMINISTROS**

Antes de iniciar tenga en cuenta lo siguiente:

Varios desinfectantes han demostrado eliminar el COVID-19.

El cloro y alcohol son los más ampliamente utilizados por su economía y efectividad.

Siga las instrucciones del fabricante frente al uso de elementos de protección personal y el adecuado uso del producto.

No mezcle jabones ni desinfectantes.



Utilizar los elementos de protección personal: Uniforme, guantes, tapabocas, gafas de seguridad, zapatos y/o botas antideslizantes.

Realizar el alistamiento de los implementos de aseo, teniendo en cuenta la desinfección previa de estos:

Escobas, dos traperos (habitación y para baños), paños de limpieza (por colores de acuerdo al uso final y suministro a utilizar), recogedor, toallas de secado, cintas de sanitario, cepillos de limpieza, bolsas para la basura: rojas (residuos con fluidos corporales) blancas (habitación), aspersores y demás implementos propios de cada establecimiento.

Realizar el alistamiento de los suministros de aseo:

Cloro a 1000 ppm (u otros productos químicos de desinfección multipropósitos), alcohol, desengrasantes, detergentes de limpieza, limpiavidrios, germinicidas y demás suministros de aseo propios de cada establecimiento.

#### **b. Alistamiento de la lencería**

Toda la lencería (Blancos) de la habitación, previamente se le debe dar el siguiente protocolo de limpieza:

- Lavar la ropa a la temperatura más alta con detergente para ropa. Esto debería estar por encima de los 60 grados centígrados.
- Si es posible, secar la ropa en secadora y planchar usando una configuración caliente o plancha de vapor.
- Evite “abrazar” la ropa y use una cesta o bolsa de ropa mientras la lleva a la lavadora para evitar auto contaminación.
- Lávese las manos antes y después de tener contacto con estos insumos

Realizar el alistamiento (con guantes y tapabocas) de la lencería según el tipo de habitación: Juegos de cama, juegos de toallas, tapetes y demás utilizados por el establecimiento.

#### **c. Proceso de arreglo de habitaciones**

##### **PASOS**

Camareras con uniforme (Tela antifuídos) y elementos de protección personal (Gorro, guantes, tapabocas, gafas de seguridad).

- Golpear tres veces haciendo tres toques cada vez para verificar que la habitación esté disponible para aseo.
- Ingresar a la habitación.
- Airear la habitación abriendo puertas y ventanas
- Verificar el funcionamiento de equipos y luces.
- Recoger basura y realizar la disposición en las bolsas de colores para cada fin.
- Recoger toda la lencería de la habitación, iniciando por la ropa de la cama envolviéndola hacia el centro para evitar producir aerosoles. Se debe verificar que no haya ningún elemento envuelto en la ropa. Luego retirar toallas de los baños. Disponer todo en bolsas para ropa sucia.
- Barrer la habitación en su totalidad, corriendo muebles.
- Retirar amenities que no fueron utilizados por el huésped.

### **Limpieza y desinfección del baño:**

Se retiran todos los elementos presentes en el cuarto de baño. El proceso de limpieza debe realizarse de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo. Se inicia con el lavado de la ducha: paredes, las perillas de la ducha, dispensadores (si los hay) de suministros de aseo personal y el piso. Se aplica desinfectante o hipoclorito de sodio a 500 ppm por aspersion (se deja actuar de 5 a 10 minutos). Luego la parte exterior: paredes, el lavamanos, la jabonera, y la puerta con una esponja impregnada de una solución desinfectante. Se recomienda el hipoclorito de sodio a 500 ppm.

Antes de iniciar el lavado del sanitario se recomienda vaciar el agua del tanque al menos una vez. Posteriormente se debe esparcir la solución desinfectante por aspersion (hipoclorito de sodio a 500 ppm), por todas las superficies del sanitario, iniciando por la parte exterior, la base, el área de atrás, las tuberías y las bisagras. Las ranuras de las losas del baño, las válvulas y el tapón se estregan con un cepillo pequeño. Después se estrega el interior de la taza y el área debajo de la taza. Al finalizar soltar nuevamente el tanque y secar la parte exterior de la taza.

El piso se lava con un cepillo y solución desinfectante; se recomienda un amonio cuaternario o hipoclorito de sodio a 500 ppm. Posteriormente se trapea con el trapero bien escurrido.

El espejo se limpia con un sacudidor seco y al finalizar la limpieza se verifica que los drenajes (desagües) se encuentren despejados; se coloca la dotación del baño (amenities, toallas, papel higiénico); se coloca el rótulo que indica que el sanitario ya está desinfectado y se pone nueva bolsa de color rojo en la papelera.

Por último, se deben desinfectar por aspersion los implementos utilizados y recogerlos dejándolos en el lugar indicado.

### **Arreglo habitación**

- Vestir la cama. La camarera debe tener los elementos de protección personal (guantes, gorro, tapabocas, gafas de seguridad)

- Revisar el protector del colchón que este en perfectas condiciones
- Limpiar el colchón y el forro del colchón, estregándolo con una solución desinfectante, la limpieza se hace con paños bien escurridos para evitar daños causados por la humedad y la caída inadvertida de agua.

Otra opción, es aplicar alcohol por aspersion al colchón, pero NUNCA utilizar o mezclar los dos productos (alcohol o desinfectante) al tiempo. Luego que las superficies estén secas se procede a tender la cama.

#### **Aplicar alcohol por aspersion**

- Limpieza de ventanas y vidrios. El sitio por donde ingresa más suciedad a las habitaciones es a través de las ventanas. Se coloca un trapo entre el balde y el piso, para evitar que se forme anillo de agua. Primero se sacude la hoja de vidrio y el marco. Posteriormente con una esponja impregnada de una solución desinfectante se inicia su limpieza comenzando por la parte superior, con movimientos horizontales, hasta llegar a la parte inferior. Luego se remueve la suciedad con un trapo húmedo logrando una total transparencia en la hoja de vidrio. No olvidar secar los marcos de las ventanas; éstos se oxidan con el exceso de agua.
- Limpiar muebles. Se debe limpiar de acuerdo al estándar establecido (derecha a izquierda y de arriba hacia abajo) con los suministros de limpieza y desinfección adecuados según el tipo de material (madera, mármol, aluminio, etc) utilizando un paño humedecido. Empezando por: Puerta principal, marco del espejo y cuadros, mini bar (dejando el estándar establecido), cortinero, puerta del baño, closet, caja fuerte, perchero, camarotes, mesas de noche revisando cajones, cama, sillas.
- Limpiar con un paño humedecido con alcohol, los demás elementos de uso frecuente como: controles (TV, aire acondicionado, quipos electrónicos), lámparas de las habitaciones, botones de aire acondicionado, cartas del restaurante, entre otros.

#### **6.11 Es recomendable aislar los controles remotos que existan en la habitación, con plástico protector transparente (Vinipel).**

<b>CONCENTRACION EN PARTES POR MILLON (PPM)</b>	<b>USO</b>	<b>TIEMPO DE LAVADO O EXPOSICION (MINUTOS)</b>
<b>200</b>	Habitaciones, zonas públicas, áreas administrativas, pisos, paredes y baños, mesas de trabajo, limpiones, traperos y pocetas.	<b>30</b>
<b>500</b>	Zonas húmedas, pisos, paredes, baños...	<b>30</b>

## **6.12 PROTOCOLO DE LIMPIEZA EN ZONAS COMUNES DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO**

Las áreas de circulación o zonas comunes en los establecimientos de alojamiento, son lugares donde la mayor parte del tiempo hay flujo de huéspedes y personal de servicio; por esto necesitan mayor atención por parte de las personas responsables de la limpieza. Se incluyen dentro de estas áreas el front Office, lobby del hotel, los baños públicos, los gimnasios, zonas de juego, zonas infantiles, los salones de eventos, los pasillos, las escaleras, las oficinas, los parqueaderos y demás zonas comunes que tenga el establecimiento.

### **Los cuidados de conservación y limpieza de estas áreas dependen de:**

La identificación de un horario que no interfiera con las actividades; se sugiere que sea en las horas de menor tráfico, para facilitar la labor.

### **La cantidad de objetos que se deben limpiar.**

Mientras se hace el aseo en las zonas en donde se tiene el piso húmedo se debe poner un aviso portátil llamativo “transite con precaución, piso húmedo”, que alerte a las personas sobre el riesgo de resbalarse.

**Mantener el establecimiento hotelero siempre ventilado.**

### **Además seguir las siguientes recomendaciones:**

- Colocación de difusores de producto desinfectante de manos en zonas públicas.
- Mejora del stock de productos de limpieza y de equipos de protección para evitar quedarse sin, antes de que haya una gran demanda: guantes, mascarillas, etc
- Aislar, mediante un plástico protector transparente (vinipel), aquellos elementos que pueden contener el virus y que sean difíciles de limpiar: botonera de los ascensores, mandos a distancia, teclados, controles de televisores, etc., e irlos cambiando diariamente y a la salida de cada huésped.
- Identificar, analizar y modificar aquellos procesos de interacción donde se pueda reducir el contacto directo entre empleado y cliente. Por ejemplo: maleteros, valet parking, room-service, recepción, conserjería, etc. Lo recomendable es realizar el mínimo contacto imprescindible sin mermar el grado de atención correspondiente a la categoría del centro hotelero. Por ejemplo, en el caso del servicio de habitaciones, una opción sería depositar la bandeja en el suelo, llamar a la puerta y marchar.
- Control de la entrada de empleados externos a zonas internas del hotel.
- Se sugiere que los empleados consuman sus alimentos por separado para reducir el riesgo de contagio entre ellos.

- Control de la temperatura de los empleados, dos veces por turno.
- Todo el mundo debe entrar por la puerta principal y una vez allí el personal de seguridad de accesos realizar los siguientes controles: toma la temperatura al recién llegado, se pregunta a la persona de dónde viene.
- Arcos de desinfección con estándares establecidos

### **Baños públicos o de zonas comunes**

El objetivo es conservar el sitio higiénico, desinfectado y agradable. La limpieza se realiza cada que las necesidades lo exijan. Estos sitios requieren una revisión constante durante el día. Dentro del aseo se incluyen el sanitario, el lavamanos, el espejo, el piso, las paredes, los techos, secador de manos y los dispensadores de jabón y papel higiénico.

Se recomienda lavar las paredes, pisos y el sanitario con una solución de hipoclorito de sodio a 500 ppm., o con un amonio cuaternario; luego secarlas con un paño bien escurrido y no dejar marcas visibles. Recoger las bolsas de los recipientes contenedores de la basura y desecharlas como residuos ordinarios. Lavar y secar los basureros y colocarles nuevamente la bolsa indicada. Trapear el piso con solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm., incluyendo el área de ubicación del sanitario. Instalar papel higiénico en caso de ser necesario y revisar el dispensador de jabón.

### **Escaleras**

Es responsabilidad del personal que realiza el aseo conservar las escaleras libres de obstáculos y en perfecto estado de limpieza para lograr la seguridad de todos.

Se deben sacudir con un paño húmedo los pasamanos y barrotes, luego limpiar con alcohol, también se puede realizar este proceso de desinfección con cualquier otro líquido desinfectante (solución de hipoclorito a 200 ppm). Desprender las manchas que se observen en las paredes, alrededor de los interruptores y en los zócalos, donde se acumula suciedad. Hay que estar verificando estos espacios con frecuencia. La mugre resistente al trapeador debe removerse con el cepillo de mango largo, usando una solución detergente.

Es conveniente en cada tramo poner avisos de precauciones de piso húmedo para evitar accidentes.

Lobby del Hotel, Salas de estar, zonas de juegos, salones de eventos

Son espacios que les permite a los huéspedes y acompañantes tener una estadía agradable. Deben ser espacios amoblados y decorados armónicamente con muebles, cuadros, carteleras, avisos, plantas, etc. Estos brindan parte de la imagen del establecimiento hotelero.

Durante la limpieza se recogen los recipientes con desechos, se llevan a los cuartos de aseo para la disposición de los residuos teniendo en cuenta sus características, se lavan y se colocan bolsas nuevas. Posteriormente se colocan de nuevo en su lugar.

Las marquesinas de las ventanas, los muebles, los soportes de revistas y los objetos colgados en las paredes se sacuden con un paño húmedo (líquido desinfectante o con alcohol), de acuerdo con el material.

Se deben limpiar las sillas y remover las manchas que se ubican alrededor de estas. Con el trapeador humedecido con líquido desinfectante barrer el piso detrás de las sillas.

Todos los equipos y elementos ubicados en las zonas de juego, es recomendable realizar cada dos o tres horas (según uso) un proceso de desinfección, mientras dure la pandemia, teniendo especial cuidado en equipos eléctricos y electrónicos.

### **Front Office**

- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de esta zona, pues el lugar donde la gente se apoya tan pronto llega al establecimiento hotelero.
- Desinfección de maletas de los clientes con productos desinfectantes (cuidando no dañar el material del equipaje) cuando llegan al hotel.
- El personal del Front Office debe atender con mascarillas y guantes.
- Colocación de difusores de producto desinfectante (Gel antibacterial) de manos en zonas públicas, principalmente en esta zona.
- Desinfección frecuente con un paño humedecido de alcohol los equipos de cómputo, datafono y demás equipos y elementos de uso frecuente como útiles de escritorio (Esferos, grapadoras, perforadores, entre otros).

### **Oficinas Administrativas, Office de lavandería, Conserjería**

Procurar realizar esta limpieza a primera hora de la mañana. Se deben sacudir con paño húmedo con líquido desinfectante o alcohol (recuerde no mezclar estos productos) los muebles, los cuadros, las bibliotecas, las puertas, las sillas, las persianas, las ventanas, etc. y luego con un trapo seco. Descartar bolsas con desechos en los recipientes ubicados en los depósitos intermedios. Lavar los recipientes, instalar las bolsas de acuerdo con el color del recipiente y disponerlo de nuevo en su lugar. Trapear el piso con líquido desinfectante.

### **Pasillos**

Son espacios muy transitados, tanto por huéspedes como personal de servicio, carros de servicio, maleteros, entre otros. Es importante procurar el menor ruido en ellos, puesto que están ubicados contiguo a las habitaciones y áreas de trabajo.

Los materiales necesarios para la limpieza se deben mantener muy organizados en los carros de aseo. Estos carros deben estar dispuestos en sitios que no obstaculicen el paso de personas y equipos.

El aseo de los pasillos incluye revisión de techos y remoción de las telarañas. Llevar los residuos a los depósitos intermedios y puntos ecológicos y depositarlos en los recipientes indicados según el tipo de residuo. Lavar y desinfectar los recipientes, instalarles las bolsas que corresponden a su color ponerlos de nuevo en su lugar. Sacudir las paredes, puertas de entrada y desinfectar constantemente interruptores eléctricos.

Limpia el piso con trapeador húmedo con líquido desinfectante (hipoclorito de sodio 200 ppm). Usar el aviso de precaución de piso húmedo para evitar accidentes.

### **Manejo de basura**

Ponga todos los desechos que han usado, incluidos pañuelos y máscaras, en una bolsa de basura de plástico

Ate la bolsa cuando esté aproximadamente  $\frac{3}{4}$  llena. Coloque la bolsa de plástico en una segunda bolsa de basura y ate la bolsa.

Trate todos los desechos de limpieza de la misma manera Utilice guantes y realice higiene de manos.

### **Limpieza y desinfección profunda cuando el establecimiento tiene un caso sospechoso o real**

Limpieza profunda - durante la noche (con los huéspedes en el hotel):

#### **Preparación**

- Por adelantado: prepare una lista de todas las superficies que deben ser desinfectadas. Es importante asegurarse de que todas las superficies de contacto se desinfecten adecuadamente. La lista debe incluir todos los puntos de contacto en la recepción, oficinas, bares, restaurantes, discotecas, escaleras, pasillos, ascensores, áreas de piscinas, gimnasio, sauna, vestuarios, baños públicos, terrazas, etc.
- Planificar qué personal participará, distribuir las tareas por zona, asignar el equipo.
- Asegurarse de que todo el personal esté debidamente capacitado.
- Asegurarse de que dispone de todos los materiales y productos químicos
- Avisar a los clientes (mediante carteles) que se realizará una limpieza profunda, y que no habrá acceso a las áreas públicas durante este tiempo: se realizará durante la noche, mientras los huéspedes estén en sus habitaciones.

#### **Ejecución**

- Sólo debe participar personal capacitado.
- Asegúrese de que todos los clientes estén en sus habitaciones.

- Mientras se lleva a cabo la tarea, acordonar las áreas relevantes con conos, señales u otros medios, para evitar el acceso de personas no autorizadas.
- Póngase el equipo de protección personal (Tapabocas, gafas de seguridad, overol, guantes, etc.) antes de proceder a la limpieza.
- Limpiar las superficies con un detergente.
- Utilizar paños, estropajos o esponjas y bolsas específicas, por ejemplo, identificadas/codificadas por código de colores para evitar la contaminación cruzada.
- Desinfectar las superficies de contacto.
- Para desinfectar las superficies de contacto se debe utilizar cloro a 1000 ppm u otros productos químicos desinfectantes.
- Para los muebles de superficies blandas como sofás, colchones, etc., pueden utilizarse otros procedimientos de limpieza: limpieza a vapor (vaporizador).
- Asegúrese de que todas las superficies de la lista estén correctamente limpias y desinfectadas.
- Deseche los guantes y otra ropa desechable en una bolsa de basura.

### **FUMIGACION POR ASPERSION:**

Cuando los sistemas anteriores han fallado, la opción más extrema es cerrar el hotel por unos cuantos días, y llevar a cabo una limpieza profunda extrema:

Sigue el mismo procedimiento que antes, pero, además:

- Las cortinas deben lavarse a 65°C durante 10 minutos o 71°C durante 3 minutos.
- Se puede contratar una empresa externa para realizar el “Fogging” (fumigación por aspersión), para desinfectar más a fondo todas las áreas.
- Se debe prestar especial atención a lo siguiente:

**Esquinas de difícil acceso.**

**Moquetas (pasillos, áreas públicas, etc.), alfombras, etc.**

**Sistema de aire acondicionado.**

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

### **7.1 PREVENCIÓN DE CONTAGIO**

Caso probable o sospechoso: Persona que cumpla con al menos una de las siguientes condiciones:

- Historial de viaje a áreas con circulación de casos de enfermedad por nuevo coronavirus 2019 (COVID-19) en los 14 días anteriores al inicio de los síntomas.
- Trabajador del área de la salud que haya tenido contacto estrecho con caso probable o confirmado para enfermedad por nuevo coronavirus (COVID-19).



- Trabajador con antecedentes de contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso probable o confirmado con infección respiratoria aguda grave asociada al nuevo coronavirus 2019 (COVID-19).
- Adicionalmente el caso probable debe cumplir con al menos dos de los siguientes síntomas: Fiebre cuantificada 6, Odinofagia (dolor de garganta) y fatiga/adinamia.
- Si la persona está sin fiebre, la empresa debe indagar si está consumiendo medicamentos antiinflamatorios o acetaminofén. Estos casos se deben informar de manera INMEDIATA, telefónicamente, a la Secretaria de Salud Departamental o Distrital.

**CASO DE CONTACTO ESTRECHO DE UN CASO PROBABLE O CONFIRMADO DE COVID-19 SE DEFINE COMO:**

- La persona que se encuentra a menos de 2 metros de un caso confirmado de COVID19. Este contacto puede ocurrir mientras cuida, viva, visite, comparta un área de espera, se encuentra en el lugar de trabajo o en reuniones con un caso de COVID19.
- Una persona que tenga contacto directo, sin protección, con secreciones infecciosas de un caso de COVID-19 (por ejemplo, con la tos o la manipulación de los pañuelos utilizados).
- Un trabajador del ámbito hospitalario que tenga contacto con caso probable o confirmado de COVID19.
- Una persona que viaje en cualquier tipo de transporte y se sienta a dos asientos de distancia en cualquier dirección del caso de COVID-19. Los contactos incluyen compañeros de viaje y personal de la tripulación que brinde atención al caso durante el viaje.

**Caso confirmado:** Persona que cumple la definición de caso probable y tenga un resultado positivo para nuevo coronavirus 2019 (COVID-19) mediante la prueba establecida.

**Caso descartado:** Persona que cumple la definición de caso probable y tenga un resultado negativo para nuevo coronavirus 2019 (COVID-19).

**Caso con posible cuadro gripal o resfriado:** son aquellos trabajadores que manifiestan sintomatología y/o presenten un cuadro respiratorio. Debe hacerse toma de temperatura.

## **8. PROTOCOLO DE MANEJO DE LOS CASOS:**

- Si al momento de la toma de temperatura por parte de la empresa ésta es mayor a 37.5°C se puede confirmar proceso infeccioso en curso por lo que se debe remitir a la EPS para el manejo de síntomas en casa por dos días, con las indicaciones de signos de alarma para reportar a la secretaria de salud.
- La empresa asegurara un trato humanizado a los trabajadores que puedan identificarse como casos de COVID -19. Importante tener en cuenta que esta persona probablemente puede estar asustada y vulnerable.
- La empresa mantendrá en todo momento la confidencialidad del caso, recordando la protección de datos personales y de información médica.
- La persona de gestión humana realizara seguimiento al tercer día para evaluar si la persona debe consultar con su EPS para que ésta amplíe la incapacidad y defina su condición para volver a laborar.
- Se llevara registro escrito donde se valide que el trabajador fue enviado a casa por el área de gestión humana y registrar el seguimiento telefónico para la verificación del estado de salud y la respuesta de la EPS. Si el caso lo amerita deben reportarse a la secretaria de salud. Ver plan de comunicaciones.
- En caso de que un trabajador o un particular tenga un desmayo o ataque epiléptico, se debe proceder a llamar a personal idóneo en los números de emergencia los cuales están a disposición, en caso extremo de que deba prestar ayuda a la persona debo acercarme con mis guantes y tapabocas prestar mi ayuda y luego retirarme del lugar y deshacerme de los EPP y si es posible cambiarme de ropa, desinfectar el área y hacer seguimiento al paciente.

## **9. MEDIDAS CON ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES – ARL**

- Se suministrara a los trabajadores y contratistas información clara y oportuna sobre las medidas preventivas y de contención del COVID-19, incluyendo estrategias de información y adecuación permanente.
- Se realizara el seguimiento a todas las acciones que deben ejecutar las Administradoras de Riesgos Laborales según lo impartido por la circular 017 expedida por el Ministerio del trabajo el 24 de febrero de 2020.
- Se participara en todas las capacitaciones que brinde la ARL para el manejo de la emergencia sanitaria COVID-19 y dejar evidencias de su participación.

## **10. BASES DE DATOS**

- La empresa tendrá disponibles todos los teléfonos de contacto para reportar las situaciones relacionadas con el COVID-19 y haber definido la ruta y los canales de comunicación para el manejo de cualquier situación que se presente. Ver plan de comunicaciones.

## **11. MANEJO DE PERSONAL EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD**

- Teniendo en cuenta la situación de aquellos trabajadores que no podrán continuar desempeñando su labor por su condición de vulnerabilidad (mayores de 65 años, embarazadas, personas que estén diagnosticadas con enfermedades crónicas y que por determinación del médico de la EPS o de la compañía no puedan seguir laborando ( Ejemplo: hipertensión arterial, enfermedad cardiovascular crónica cardiopatía isquémica, insuficiencia cardiaca, fibrilación, Ictus, enfermedades pulmonares crónicas (EPOC, Asma, Fibrosis, etc.), hepatopatía crónica (cirrosis), enfermedad renal crónica, enfermedades autoinmunes, diabetes mellitus, cáncer) a continuación, se exponen las medidas propuestas por el gobierno nacional con el fin de proteger el empleo de estas personas.
- Vacaciones anuales, anticipadas y colectivas: el trabajador tiene derecho a un descanso remunerado por haber prestado sus servicios durante un (1) año de servicio, consistente en quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas, de conformidad con lo señalado en el artículo 186 del CST. Asimismo, se pueden otorgar vacaciones a los trabajadores antes de causar el derecho, lo cual se conoce como vacaciones anticipadas, por tal motivo se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:
  1. Las vacaciones deben ser remuneradas al trabajador con el salario que devengue al momento del disfrute.
  2. El trabajador no podrá exigir que se le asigne un nuevo periodo de vacaciones luego de cumplir el año de trabajo.
- Permisos remunerados – salario sin prestación del servicio: en virtud de lo señalado en el artículo 57 del CST, le corresponde al empleador conceder permisos en casos de grave calamidad doméstica, debidamente probada.
- Las empresas deben decidir cuáles de estos mecanismos establecidos por la ley aplicarán para cada una de las personas que hacen parte de este grupo de población vulnerable, con el propósito de protegerlos del riesgo de contagio del COVID-19.
- Para lo anteriormente relacionado se formalizará mediante un otrosí de acuerdo mutuo.

## **11.1 MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO**

- Todos los trabajadores y contratistas tienen la obligación de informar acerca de su condición de salud, y de los posibles contactos estrechos con casos sospechosos y/o confirmados de COVID-19.
- Toda la información que la empresa obtenga del diagnóstico como producto de la investigación del caso será tratada como confidencial
- La empresa tiene un comité de comunicaciones, que está compuesto por: gestión humana y la gerencia. Este comité será el encargado de manejar la información de los casos y tomar las decisiones relacionadas con el protocolo. Ver plan de comunicaciones.
- Todos los trabajadores y/o contratistas con casos confirmados y/o sospechosos de COVID-19, deberán ser enviados a aislamiento obligatorio.
- La empresa deberá identificar y aislar de manera obligatoria a los trabajadores que estuvieron en contacto estrecho con el caso sospechoso y/o confirmado (sin la protección y el distanciamiento social adecuado) los 5 días anteriores a presentar los síntomas.
- Si la persona sospechosa de contagio o confirmada estaba ubicada en la recepción, lavandería, restaurante, la empresa deberá identificar el puesto de trabajo de la persona y el de las personas que trabajan en un radio de 3 metros y aquellos trabajadores con los que se haya tenido contacto estrecho.
- Si la persona sospechosa de contagio o confirmada estaba ubicada en las áreas comunes (pasillos, habitaciones y zona de aseo, la empresa deberá identificar los bloques que tenía asignado el trabajador, también identificar al grupo de trabajo y las personas con los que haya tenido contacto estrecho, por ende realizar una limpieza y desinfección de las áreas que el trabajador tuvo contacto directo.
- Si la persona sospechosa de contagio o confirmada estaba ubicada en el grupo Mantenimiento, la empresa deberá identificar a los trabajadores que compartieron área o herramientas de trabajo, además del personal con el que comparten actividades laborales.
- La empresa deberá realizar la verificación y desinfección de áreas, según los protocolos establecidos en el capítulo de medidas locativas.
- La empresa debe hacer seguimiento telefónico activo de los trabajadores en aislamiento (casos sospechosos y/o confirmados). La empresa deberá realizar recomendaciones de: Aislamiento, higiene respiratoria y signos de alarma por escrito.
- El colaborador solo se podrá reintegrar, cuando la prueba RT-PCR sea negativa en 2 tomas y esté completamente asintomático (cuando la entidad competente de salud le dé la alta médica).

## **12. PLAN DE COMUNICACIONES**

- Se tienen líneas de comunicación con trabajadores, huéspedes, clientes y terceros, para que la crisis del COVID-19 no genere un impacto negativo en el funcionamiento del hotel.

## LINEAS DE ATENCION

SECRETARIA DE SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 018000127202</li> <li>➤ 311 535 3898</li> <li>➤ 311 536 2833</li> </ul>
HOSPITAL SAN RAFAEL FUSAGASUGA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 310 263 9003</li> </ul>
CRUZ ROJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 312 487 2075</li> <li>➤ 322 348 4829</li> </ul>
EMERGENCIAS CUNDINAMARCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 192</li> <li>➤ 123</li> </ul>

- Se tiene un plan de comunicaciones de emergencia interno y externo con trabajadores y huéspedes en el cual deben estar identificados los contactos en caso de emergencia de todos los trabajadores, además de proveedores y terceros.
- La empresa mantiene monitoreando periódicamente todos los canales de comunicación oficiales del gobierno como la página web y redes sociales de presidencia, del ministerio de salud y de trabajo, entre otros.
- La empresa informa por medio de avisos informativos ubicados en áreas comunes del hotel y oficinas así como en las puertas de entrada del hotel, los aspectos básicos relacionados con la forma en que se transmite el Coronavirus COVID19 y la manera de prevenirlo, en un lenguaje claro y conciso; los signos y síntomas (tos, fiebre cuantificada mayor o igual a 37,5°C, fatiga, dolor de garganta y dificultad respiratoria, entre otros síntomas de resfriado); y la importancia del reporte de condiciones de salud por parte del personal.
- Se tiene publicado el protocolo de lavado de manos paso a paso en las zonas específicas destinadas por la empresa como baños, lavados etc. Así mismo se realizará campañas de lavado de manos: si son presenciales con máximo 10 personas tomando la distancia adecuada entre cada uno, y socializar por los mecanismos definidos como el grupo creado en WhatsApp donde están todos los trabajadores.
- La empresa reforzara las instrucciones dadas en las charlas de seguridad previas al inicio de las actividades diarias, en medios de comunicación internos como: mensajes por teléfonos celulares, y grupo de WhatsApp, etc.
- Se tendrá publicada la explicación de cómo debe hacerse el código de etiqueta respiratoria, que 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.
- La empresa socializara los lineamientos, orientaciones y recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, “Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID – 19, dirigida a la población en general” como las medidas de Prevención al regresar a la vivienda etc. **(Esta información ya fue socializada en el grupo de WhatsApp donde están todos los trabajadores).**
- Se informará a los trabajadores cuando se presenten casos sospechosos y confirmados de COVID-19.
- Se comunicarán las medidas de prevención de riesgos a los trabajadores, contratistas y personal de servicios tercerizados y dejar evidencias de estas comunicaciones.

- La empresa establece canales de información para la prevención, que permitan a los trabajadores reportar cualquier sospecha de síntomas o contacto con persona diagnosticada con la enfermedad, ya sea al número de celular del Administrador y/o Jefe de personal, vía telefónica o WhatsApp. Estos números ya son de total conocimiento por cada uno de los trabajadores.

### **13. ELEMENTOS PARA LA DESINFECCIÓN**

#### **I. Cuaternario de amonio**

- es un limpiador desinfectante que tiene un amplio espectro de eliminación de microorganismos como: virus, bacterias, hongos, levaduras, esporas, E. coli, Salmonella typhimurium, Estafilococos, Estreptococos, Clostridium sp., Pseudomonas aeruginosa, causantes de malos olores y enfermedades gastrointestinales. Tiene un importante efecto residual, es decir, permanece activo después de la aplicación conservando sus propiedades por mucho más tiempo.

Puede ser aplicado sobre superficies de paredes, pisos y techos, para desinfección de equipos y utensilios, vehículos de transporte, baños de pies y manos, entre otros. (Ver anexo FICHA TECNICA)

#### **II. Limpiador desinfectante full fresh**

- Ideal para la limpieza y desinfección de baños, pisos y paredes en todo su hogar. Cuentan con una efectiva acción desinfectante, proporcionan una limpieza profunda. (Ver anexo FICHA TECNICA)

#### **III. Blanqueador oxigenado OXXIS**

- El blanqueador de oxígeno suele usarse como quitamanchas, ya que las burbujas de oxígeno ayudan a eliminar suciedad, los olores y **los gérmenes**.
- es un blanqueador concentrado formulado para su uso en lavanderías comerciales, centros hospitalarios y tintorerías de prendas.
- Es un blanqueador estabilizado efectivo a altas temperaturas basado en peróxido de hidrógeno. Líquido fácilmente bombeable (Ver anexo FICHA TECNICA)

#### **IV. Shampoo profesional herbal**

#### **V. Desengrasante Bio-Activos**


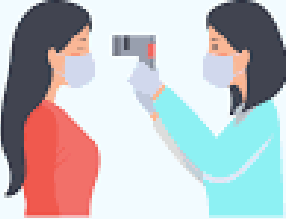

- Es un producto de alto poder para limpieza en la que se requiere de gran capacidad de remoción de suciedad y grasa. (Ver anexo FICHA TECNICA)

### **14. IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS Y SITIOS DE BIOSEGURIDAD PARA CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**

- Entrada principal, salón de eventos y restaurante – TAPETE DESINFECTANTE DE PIES
- Recepción, lobby, restaurante, lavandería, salón de juegos, baños comunes y habitaciones – GEL ANTIBACTERIAL, JABON LIQUIDO, ALCOHOL

- Botiquines – gel antibacterial, jabón líquido, guates de látex y tapabocas

## 15. SEÑALIZACIÓN IMPLEMENTADA Y DISTRIBUIDA EN TODO EL HOTEL

PICTOGRAMA	DESCRIPCION	UBICACIÓN
	<p><b>UTILIZAR TAPABOCAS</b></p>	<p><b>Recepción, pasillos, Lobby, restaurante, parqueadero, zonas comunes.</b></p>
 <p><b>NO PASAR SIN CONTROL DE TEMPERATURA</b></p>	<p><b>CONTROL DE TEMPERATURA</b></p>	<p><b>Recepción</b></p>
	<p><b>DISTANCIAMIENTO SOCIAL 2 METROS</b></p>	<p><b>Zonas comunes, recepción, lobby, restaurante.</b></p>

	<p><b>Correcto lavado de manos.</b></p> <p><b>Explicación detallada.</b></p>	<p><b>Baños</b></p>
	<p><b>PRECAUCION AREA DE DESINFECCION</b></p>	<p><b>Áreas en proceso de desinfección</b></p>
	<p><b>PROHIBIDO AGLOMERACIONES DE PERSONAS</b></p>	<p><b>Recepción, áreas comunes, salón de eventos.</b></p>



## 16. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST está bajo la responsabilidad de la gerencia con el apoyo de:

- Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo designado.
- Jefes de áreas o procesos
- Comité o vigía de Seguridad y Salud en el trabajo

Contra la propagación del COVID 19

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
<b>Gerente</b>	Suministrar los EPP necesario para prevenir el contagio del COVID 19.
	Asignar, comunicar y capacitar a los trabajadores sobre las medidas de protección para prevenir el contagio del COVID 19.
	Garantizar el cumplimiento del protocolo de bio-seguridad contra la propagación del COVID 19.
	Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento las medidas de bio seguridad.
	Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación sobre las medidas de bio-seguridad del COVID 19.
	Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
	Garantizar información oportuna sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los trabajadores para la prevención del contagio del COVID 19.
<b>Jefes de área</b>	Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
	Promover la comprensión de la política en los trabajadores.
	Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del protocolo de bio-seguridad.
<b>Responsable de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo</b>	Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el protocolo de bio-seguridad cada vez que sea necesario a los trabajadores nuevos y antiguos para realizar su evaluación.
	Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del protocolo de bio-seguridad.
	Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del protocolo de bio-seguridad
	Gestionar los recursos para cumplir con el protocolo de bio-seguridad y hacer seguimiento a los indicadores.
	Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios del COVID 19.
<b>Trabajadores</b>	Procurar el cuidado integral de su salud, implementando el protocolo de bio-seguridad.
	Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
	Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
<b>Comité paritario o vigía en seguridad y salud en el trabajo</b>	Proponer a las directivas las actividades relacionadas con la prevención del contagio del COVID 19
<b>Comité de convivencia laboral</b>	Realizar actividades para manejo de estrés ocasionado con temas de cuarentena o aislamiento obligatorio.
<b>Comité y Brigada de Emergencias</b>	Garantizar el cumplimiento del protocolo de bio-seguridad, conocer los número de emergencia y los pasos a seguir en caso de llegar a tener a algún infectado de COVID 19 en el lugar de trabajo.
<b>Contratistas</b>	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Cumplir con el protocolo de bio-seguridad que esta implementando INVERSIONES LUKANIA.

## **17. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS, A TENER EN CONSIDERACIÓN.**

### **MINISTERIO DE TRABAJO:**

- **CIRCULAR 666 DEL 24 DE ABRIL DE 2020.** Ministerio de Salud y Protección Social. “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de Bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la Pandemia Coronavirus Covid 19”. Parágrafo. Para la aplicación de los protocolos de bioseguridad cada sector, empresa o entidad deberán realizar, con el apoyo de sus administradoras de riesgos laborales, adaptaciones correspondientes a su actividad, definiendo las diferentes estrategias que garanticen un distanciamiento social y adecuados procesos de higiene y protección en el trabajo. Proveer a los empleados los elementos de protección personal que deban utilizarse para el cumplimiento de las actividades laborales que desarrolle para el empleador.
- Circular 017 de 2020.
- Circular 021 de 2020:
- Circular 027 de 2020.
- Circular 029 de 2020.
- Decreto 488 de 2020. Circulares conjuntas:
- Circular externa No. 001 de 2020. Circular conjunta del Ministerio de Salud y Protección Social y, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

- Circular conjunta No. 003 de 8 de abril de 2020 entre el Ministerio de Salud, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Transporte.
- Circular conjunta 001 del 11 de abril entre el Ministerio de Salud, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Vivienda.
- Circular 02 del 2020: empleadores y trabajadores del sector privado.

## **18. ANEXOS**

No. 1 formato de registro entrega Elementos de protección etc.

No. 2 cuestionario síntomas covid19 para terceros al ingreso a la compañía

No. 3 recomendaciones de limpieza y desinfección

No. 4 cuestionarios para trabajadores síntomas, registro de temperatura y desinfección al ingreso.

No. 5 formatos de registro limpieza/desinfección de áreas

No. 6 formatos de registro de visitantes, huéspedes, clientes, proveedores.

No. 7 correcto lavado de manos para publicar en baños y zonas de lavado de manos para publicar en baños y zonas de lavado

Firma:



---

**CARLOS FELIPE MOGOLLÓN PACHÓN**  
**C.C: 1.069.730.777 de Fgga.**  
**Representante Legal**  
**INVERSIONES LUKANIA LTDA**  
**NIT: 900 080 415 -1**