

1. ANTECEDENTES

La Organización Mundial de Salud informó la ocurrencia de casos de Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG) causada por un nuevo coronavirus (COVID - 19) en Wuhan (China), desde la última semana de diciembre de 2019.

Los coronavirus (Cov) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA) de leve a grave, en personas y animales. Los virus se transmiten entre animales y de allí podrían infectar a los humanos.

El coronavirus tipo 2 del síndrome respiratorio agudo grave o SARS-CoV-2 es originario de una fuente animal y en este momento se conoce que se está transmitiendo de persona a persona. No se conoce que tan intensa puede ser esta transmisión, sin embargo la infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con las personas con las que se tiene un contacto estrecho y su entorno. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA)

Los signos y síntomas clínicos de esta enfermedad pueden ser leves, moderados o severos y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas – IRA-, como fiebre, tos, secreciones nasales y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar.

2. OBJETIVO

Establecer actividades específicas minimizar los factores que pueden generar la transmisión del COVID-19 definiendo las diferentes estrategias que garanticen un distanciamiento social y procesos adecuados de higiene y protección en el trabajo.

3. ALCANCE

Estos protocolos deben ser implementados de manera obligatoria por empleadores, Trabajadores, Accionistas, Aprendices, Contratistas vinculados mediante contrato de prestación, Clientes y Visitantes.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

4.1. EMPLEADOR

- Adoptar, adaptar e implementar actividades para dar cumplimiento a resolución 666 de 2020.
- Capacitar a los empleados directos e indirectos y a contratistas asegurando que cumplan con actividades contenidas en este protocolo.
- Reporte oportuno a EPS y ARL en caso de casos sospechosos y confirmados.

4.2. TRABAJADORES, PROVEEDORES, CONTRATISTAS, CLIENTES Y VISITANTES

- Cumplir con actividades establecidas en el presente protocolo.
- Reportar al empleador, contratante o personal del hotel cualquier sospecha de contagio y sintomatología.
- Adoptar medidas de cuidado de la salud.

5. MEDIDAS GENERALES

5.1. INFORMACION DE DESINFECTANTES

Desinfección de manos:

Jabón líquido antibacterial solkdet704 y gel desinfectante con base de alcohol al 70% solkdet 703.

Aspersión de ropa y pies en ingresos de personas al hotel:

Solución de etanol 70% (alcohol etílico o etanol 600 o 700 mililitros por cada litro de agua).

Pisos y paredes de sótanos, parqueaderos, terrazas:

Desinfectante a base amonios cuaternarios de v generación solklim d 306.

Superficies de habitaciones, áreas , mobiliario, aspersión de ambientes, oficinas, salones, bares, baños: limpiador y desengrasante desinfectante a base amonios cuaternarios solklim a 503 d

Desinfección de frutas y verduras y equipos y superficies de zonas de producción y restaurante:

Desinfectante a base de ácidos cítricos solklim d 314. Amonio cuaternario de quinta generación.
Desinfectante a base de ácido peracético (frutas y verduras)

Desinfección de fachadas, aspersión por nebulización en exteriores, tapetes desinfectantes:

Desinfectante a base amonios cuaternarios de v generación solklim d 306

5.2. MEDIDAS LOCATIVAS

Como parte de la respuesta a la presencia de COVID-19 se han establecido diferentes controles locativos, en general son:

- Disposición de gel antibacterial en puntos de acceso al hotel y en el ingreso de las áreas comunes.
- Fortalecer rutinas de limpieza y desinfección de las superficies y elementos de trabajo.
- Establecer canales de comunicación de protocolos de higiene mínimos aplicables por todo el personal del hotel, visitantes, clientes y proveedores.
- Ventilación continua de las zonas o espacios de trabajo.
- Manejo adecuado de residuos.

- Reducción de aforo de salones, restaurantes y bares para garantizar distanciamiento social.
- Limitación de capacidad máxima de ascensores a 2 personas por recorrido.
- Ubicación de estaciones de desinfección de calzado en lugares de ingreso de clientes, colaboradores y visitantes.
- Diariamente monitoreamos la temperatura de nuestros huéspedes, visitantes, y funcionarios.
- Atención médica domiciliaria a solicitud del huésped o sospecha de cualquier malestar.

6. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA TRABAJADORES

Todos los empleados deben descargar la aplicación Coronapp y diligenciar la información de él y los miembros de su familia.

6.1. PROGRAMACION DEL PERSONAL

Los horarios de trabajo deben cumplir con la normatividad laboral vigente, sin embargo, deberán ajustarse de tal manera que el ingreso sea escalonado asegurando que no se presente acumulación de personal en el ingreso y salida, ni en los descansos o en la hora de tomar los alimentos.

6.2. TOMA DE TEMPERATURA COLABORADORES:

En el ingreso y salida del personal se toma la temperatura por el auxiliar de seguridad en turno, se debe registrar el resultado en el formato **SGSST-FR - 002 Control Prevención COVID en empleado.**

Si el empleado tiene una temperatura alerta: mayor o igual a 38°C es necesario seguir la **SGSST-DG-002 Ruta de manejo síntomas sospechosos COVID-19.**

6.3. INGRESO DEL PERSONAL A LABORAR

- El personal debe aplicar en sus manos Gel antibacterial a base de alcohol para las manos, aspersar su ropa y calzado con la solución desinfectante especificada en el numeral 5.1.
- El uso de tapabocas es obligatorio al llegar al hotel y al salir de él, garantizando que sea uno diferente al usado durante el turno de trabajo.
- Desechar los guantes que uso el trabajador durante el trayecto de su casa al hotel.
- Durante el ingreso debe mantener la distancia como mínimo de 2 metros entre sus compañeros o visitantes.
- El personal se dirige a las zonas de vestieres o baños, cambia su ropa exterior por el uniforme y deja su ropa y calzado en bolsas selladas. Lava sus manos y aspersa la bolsa con solución desinfectante que debe estar disponible en el área. Se dirige a los casilleros y deposita la bolsa en el lugar asignado.

- Posterior al horario de ingreso las auxiliares de ama de llaves responsables de áreas públicas realizan desinfección de barandas, escaleras y áreas de baños o vestieres aplicando la solución desinfectante establecida en el numeral 5.1.

6.4. actividades de prevención durante el turno

Antes de iniciar el turno de trabajo cada colaborador debe realizar:

- Lavado o higienización de con agua y jabón mínimo por 40 segundos.
- Realizar cambio de ropa y tapabocas por el uniforme y tapabocas parte de EPP.

Durante el turno de trabajo cada colaborador debe:

- Lavado de manos mínimo cada 1 hora, luego de realizar cambio de actividad.
- Tomar distancia entre compañeros como mínimo de 2 metros.
- Desinfección periódica de los elementos y/o superficies de trabajo.
- Entre colaboradores se evita el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como los equipos de trabajo entre el personal. En caso de ser estrictamente necesario, se ejecuta el proceso de desinfección.
- Los celulares y radios deben ser desinfectados, frotándolos con un paño con alcohol cada vez que los usen para hablar.
- Es necesario realizar pausas activas con la debida precaución y lavado de manos posterior a su desarrollo. Las pausas activas pueden ser desarrolladas con el tapabocas y los guantes.

Al finalizar la jornada laboral el colaborador debe desarrollar lo siguiente:

- Retirar los elementos de protección personal utilizados, lavar y desinfectar todos aquellos que sean reutilizables y los no reutilizables deben ser desechados en la caneca correspondiente de residuos biológicos.
- Lavado o higienización de manos después de terminada la jornada laboral con agua y jabón mínimo por 40 segundos.
- Retirar el uniforme de trabajo y empacarlo en una bolsa plástica.

Nota: Es importante que se eviten las aglomeraciones en los baños de personal y utilizarlo por turnos, como máximo 2 personas por turno.

6.5. HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACION

La administración del hotel debe garantizar la entrega de EPP para cada trabajador de acuerdo con la **SGSST-FR-004 Matriz de EPP**.

Se deben ejecutar procedimientos de limpieza y desinfección de los elementos de trabajo (incluyendo elementos de protección personal como cascos, guantes, gafas, botas, ropa, etc., así como las herramientas de trabajo). teniendo especial cuidado con las herramientas eléctricas.

Ningún funcionario podrá salir o ingresar utilizando el uniforme de trabajo, ni siquiera los zapatos. Debe llevarlos en una bolsa sellada y siguiendo las siguientes recomendaciones:
Lavado diario con detergente y agua caliente e independiente a la ropa de uso diario.

7. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO

7.1. TRABAJO REMOTO

A continuación se relacionan recomendaciones para nuestros trabajadores que realizaran teletrabajo.

GUÍA PARA TRABAJAR DESDE CASA

- 1** Elige un espacio independiente y luminoso, mejor con luz natural. Ventila 10 minutos antes de comenzar, organiza la mesa y no dejes cables por el suelo.
- 2** Fija un horario y cúmplelo. Si tienes niños pequeños, aprovecha cuando estén dormidos para trabajar: primeras y últimas horas del día, siestas...
- 3** Sitúa el ordenador de frente a unos 40 centímetros. El límite superior del monitor debe coincidir con la altura de tus ojos y deja 10 centímetros de distancia entre el teclado y el borde de la mesa para apoyar las muñecas. Mejor con ratón, salvapantallas y reposapiés.
- 4** Siéntate correctamente. Mantén la espalda apoyada en el respaldo y los pies en el suelo. Tus piernas deben formar un ángulo de 90 grados. Haz ejercicios cervicales cada dos horas para evitar la fatiga muscular y relaja la vista.
- 5** Si utilizas un portátil, conéctalo a un monitor y teclado auxiliares. Si no tienes, haz pausas más frecuentes.
- 6** Prepárate como si fueras a la oficina. Piensa que estás en tu puesto de trabajo.
- 7** Haz pausas breves y frecuentes. Levántate para activar tu circulación.
- 8** Evita el picoteo delante del ordenador. Planifica tus comidas el día antes y elige opciones saludables.
- 9** Mantén el contacto con tus compañeros para estar coordinados y evitar el aislamiento.
- 10** Al terminar tu jornada, desconecta: apaga el ordenador, haz ejercicio y disfruta de tu familia.

EJERCICIOS PARA PREVENIR LA FATIGA VISUAL

- Alternar la vista entre un objeto lejano y uno cercano varias veces durante unos 10 segundos
- Cerrar los ojos y mover varias veces los globos oculares en todos los sentidos para percibir una sensación de alivio
- Cada cierto tiempo, parpadear conscientemente, de forma lenta, abriendo y cerrando los ojos como se hace normalmente

EJERCICIOS PARA RELAJAR LAS CERVICALES

- Inclinar lentamente la cabeza hacia atrás
- Bajar la barbilla hacia el pecho
- Inclinar lateralmente la cabeza a derecha e izquierda
- Girar lentamente la cabeza a derecha e izquierda
- Subir los hombros con los brazos caídos a lo largo del cuerpo
- Bajar los hombros
- Manos en la nuca y espalda recta.
- Flexionar lateralmente la cintura y dejar caer los brazos derecho e izquierdo de forma alternativa
- Brazos a la altura del pecho, con los codos flexionados y un antebrazo sobre el otro
- Dirigir al máximo los codos hacia atrás
- Vuelta a la posición de partida

7.2. TRABAJO PRESENCIAL

A continuación se relacionan las actividades a realizar en cada uno de los procesos llevados a cabo en el hotel.

7.2.1. RESERVAS

Es necesario enviar al huésped un resumen del actual protocolo con el fin de informar sobre las medidas tomadas por los hoteles, además de generar mayor confianza durante su estadía.

Se debe solicitar a los huéspedes que tienen reserva informar, en caso de huéspedes nacionales la EPS a la cual se encuentran afiliados, y en caso de ser extranjeros comunicar el seguro de viajes que cubra el tratamiento por posible contagio al Covid 19.

7.2.2. INGRESO DE HUESPEDES Y CLIENTES

En las áreas de ingreso al hotel se tienen los siguientes controles que deben ser cumplidos por todos nuestros visitantes, clientes y huéspedes:

- Estaciones de gel desinfectante.
- Termómetro digital manejado por nuestro personal para la toma de temperatura y registro en el formato **SGSST-FR-013 Toma de temperatura clientes y visitantes.**
- Estación de desinfección de calzado.
- Se han establecido canales de comunicación para que el huésped informe sobre su estado de salud, directamente al personal o a través del número de recepción. Se comunicará que el Hotel cuenta con Servicio de asistencia médica, en caso de requerirlo.
- Nuestro personal solicitará usar el tapabocas durante su visita a nuestras instalaciones.

7.2.3. SERVICIO DE TRANSPORTE

Nuestros proveedores de transporte tienen disponible gel desinfectante en el vehículo a disposición del cliente y para su propia desinfección.

El conductor realiza la desinfección con alcohol de todos los asientos y manijas del vehículo luego de cada trayecto. Los conductores deben realizar lavado de manos frecuente y uso de gel o alcohol entre lapsos extensos (más de dos horas) cuando no hay posibilidad de lavado de manos por tráfico.

En verificaciones realizadas por área de seguridad se solicita disponibilidad de gel desinfectante en vehículos, para pasajeros y para conductor.

7.2.4. RECEPCION

Todo el personal de recepción incluyendo jefaturas, botones y auditores de turno o nocturnos deben cumplir con los siguientes lineamientos:

- Uso de EPP establecidos en **SGSST-FR-004 Matriz de EPP.**
- Desinfectar su área de trabajo con alcohol y toallas desechables mínimo cada hora.

- Aplicar gel desinfectante o alcohol en sus manos frecuentemente y al intercambiar objetos con el cliente.
- Hacer uso de solo el computador que le fue asignado en su turno.
- Disponer de diademas telefónicas para disminuir manipulación del teléfono.
- No compartir elementos de trabajo como esferos, cosedoras, perforadoras entre otros. Al huésped se le entregara esfero corporativo como cortesía.
- Desinfectar mouse y teclados con toalla húmeda con alcohol.
- En el caso que no sea posible la apertura de las puertas de habitación con el móvil, se debe disponer de portallaves sellados y una vez sean devueltas desinfectar siempre las llaves magnéticas con alcohol antes guardarlas para su reutilización.
- Entregar periódicos o revistas a solicitud, estando sellados y no se podrán volver a utilizar por otra persona. Preferiblemente ofrecer el servicio por medio de plataformas virtuales.
- Solicitar amablemente al huésped respetar la señalización ubicada en el área de espera frente al Counter, para asegurar distanciamiento social.

7.2.4.1. DURANTE EL CHECK IN

Se cumple con protocolos de servicio de bienvenida.

Se debe contar con el termómetro laser para realizar el respectivo chequeo de los huéspedes, dejando registro en el formato llevar registro físico en el formato **SGSST-FR-009 Encuesta condiciones de salud huéspedes.**

Si el cliente presenta síntomas de alto riesgo, se le debe informar del servicio de asistencia médica y comunicarle que por protocolo de prevención y por su salud, se llamará para su valoración. Debe ser conducido a su habitación e informar en cuanto tiempo llegara el médico para evitar que salga de su habitación.

A los clientes con síntomas de riesgo debe solicitarse que permanezcan en la habitación del hotel mientras llega el médico y ofrecer Room Service para su alimentación para evitar que ingrese o transite por las áreas comunes.

Se implementa la solicitud de la mayor cantidad de información, previa a la llegada del huésped, con el fin de reducir tiempos de contacto en la recepción, así a la llegada ya se tendrá listo su registro y la llave de la habitación.

Se debe informar a los huéspedes que durante su estadía deben cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- Distanciamiento físico
- Lavado frecuente de manos.
- Cubrirse la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el pliegue del codo al momento de toser o estornudar.
- Evitar el contacto de sus manos con ojos, nariz y boca.

Para el uso del Business Center será necesario que el cliente informe en recepción el horario en el que va a utilizar el area, antes de su uso se colocará alcohol o gel antibacterial en el teclado, en el equipo y en mobiliario.

En caso de presentar algún síntoma los clientes deben:

- Reportar inmediatamente a Recepción por medio de una llamada a su extensión.
- Evitar salir de su habitación.
- Solicitar su comida a la habitación (Room Service).

7.2.4.2. DURANTE EL CHECK OUT

A los clientes que presenten síntomas de alto riesgo en el check out y no hayan sido identificados durante su alojamiento debe ofrecerse el servicio médico y solicitar que por prevención espere la atención y descarte de esa manera contagio por el COVID-19.

No se hará reutilización de portallaves.

7.2.4.3. BOTONES

- Apoya a ama de llaves con desinfección frecuente de botones de elevadores al bajar de las habitaciones, con solución desinfectante y toallas desechables.
- Al recibir maletas y/o ubicarlas en área destinada para guardar equipaje debe aspersar con solución desinfectante manijas y superficie del equipaje, desinfectar sus manos posteriormente.
- Aplicar solución desinfectante en el cuarto de botones de afuera a adentro siempre que se ingrese o salga un elemento del área.

7.2.5. MANTENIMIENTO

- Evitar compartir objetos o elementos con los compañeros, en caso de ser necesario debe desinfectarse y proceder al lavado de manos.
- Rediseñar y aumentar la frecuencia para el mantenimiento de los aires acondicionados especialmente la limpieza y mantenimiento de filtros. Dejar evidencia de fecha lugares y procedimiento.
- Velar por el funcionamiento de la grifería y demás elementos o equipos en el hotel que permitan el lavado de manos, limpieza y desinfección de zonas y áreas del Hotel.
- Para el ingreso al área de cocina deben usar batas individuales y realiza el lavado de manos.

Reparaciones en habitaciones con posibles clientes enfermos:

- Para ingreso y salida de la habitación, actividades posteriores y disposición de elementos y EPP posteriormente de acuerdo con el protocolo descrito en el numeral de limpieza de habitación de huéspedes contagiados
- Contar con los EPP (Tapabocas N95, Guantes, traje bioimpermeable, careta, guantes de nitrilo, polainas).
- El huésped debe permanecer con el tapabocas puesto mientras el personal de mantenimiento se encuentre en la habitación.

7.2.6. AREAS SERVICIO Y PRODUCCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.2.6.1. RESTAURANTE Y BAR

- Al inicio del servicio, durante el cambio de turno y al finalizar el servicio en el restaurante y en el bar se hará aspersion en todas las zonas que comprendan el restaurante y el bar usando la solución desinfectante definida en el numeral 5.1.
- Esta aspersion se llevará a cabo cuando todas las superficies estén limpias y despejadas para poder desinfectarlas de la parte más interna del restaurante y del bar hacia la parte más externa y cercana a la salida de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha para lograr que el desinfectante llegue a todos los rincones y espacios, este procedimiento se hará de igual manera en los tres tiempos de desinfección que tendremos durante el día y dejaremos actuar a nuestro agente desinfectante por 10 minutos. Pasados los 10 minutos con un paño limpio secaremos todas las superficies que estuvieron en contacto con el desinfectante.
- El personal del restaurante con la solución definida en el numeral 5.1. desinfecta todo el menaje que será utilizado para el servicio, platos, cubiertos, bandejas, vasos y demás.
- Entre el intercambio de comensales los meseros harán limpieza y desinfección de todos los espacios y superficies que estuvieron en contacto con el cliente para garantizar que es un espacio limpio y desinfectado.
- Se recomienda al cliente:
 - Desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y salida del comedor.
 - Evitar llevar accesorios al comedor (laptops, tablets, celulares).
 - Evitar cualquier contacto físico (estrechar manos, besos y abrazos).
 - Mantener distanciamiento social de 1.5 a 2 metros.
 - Evitar ingresar al restaurante con un grupo de más de 5 personas.
 - No se usarán cartas físicas, esta se encuentra en nuestra web y se puede enviar por whatsapp.
 - Distanciamiento entre mesa y mesa (1,50 mts)
 - Garantizar que en el restaurante y bar se cuenta con buen flujo de aire.
 - Pausa activa cada hora para el lavado y desinfección de manos
 - Para lograr la eficacia de este proceso contaremos con un programador de tiempo para que cada hora suene y sea el aviso de que debemos lavarnos las manos, este proceso deberá durar aproximadamente entre 30 y 40 segundos.
 - Todo el personal de servicio y producción debe usar tapabocas y guantes.
 - Disposición de gel antibacterial al ingreso al Restaurante para todo cliente.

El desayuno para nuestros huéspedes por la contingencia del COVID-19 se sirve a la mesa , todos los alimentos se llevan directo a la mesa protegidos con vinipel. No utilizar saleros u otros recipientes de uso de varias personas, solo a solicitud de huésped, preferiblemente en sobre individual.

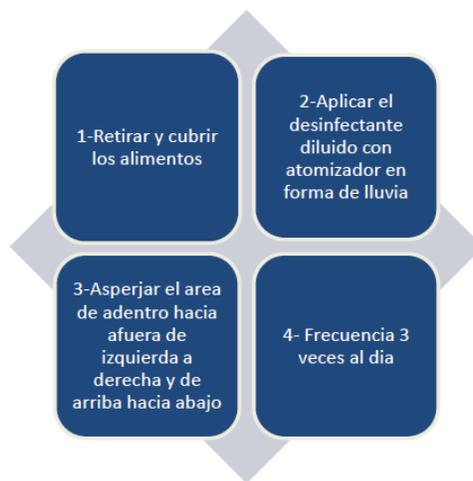
El aforo de nuestros restaurantes se ha reducido de modo que exista una distancia mínima de dos metros (2 mt.) entre cada mesa ubicando solamente el número de sillas que permita asegurar el distanciamiento social requerido por la reglamentación nacional vigente.

7.2.6.2. PRODUCCION

El personal deberá contar con sus implementos de bioseguridad de acuerdo con **SGSST-FR-004 Matriz de EPP**

Se dispondrá de un lugar específico y aislado de los alimentos para almacenar los productos químicos que utilizaremos para la limpieza.

Al inicio y al final de las actividades se deberá hacer aspersion en todas las áreas que comprendan la cocina, este proceso se llevará a cabo cuando las superficies estén limpias y despejadas después de cada cambio de turno, en la apertura de la cocina, durante la operación y a la hora del cierre.



La limpieza de las superficies y utensilios se realizarán cada vez que se cambie de actividad utilizando siempre solución desinfectante estipulada en el numeral 5.1.

En cuanto al lavado de equipos se llevará a cabo dependiendo de la continuidad con la que sean utilizados siguiendo el mismo proceso que llevábamos con el lavado convencional y la solución de desengrasante, pero finalizando con la inmersión de las piezas del equipo que sean móviles a la solución de desinfectante. Se debe dejar registro en el formato **SGSST-FR-008 Limpieza y desinfección de equipos.**

Para la desinfección de los alimentos contaremos con el ácido peracético este proceso se llevará a cabo antes de utilizar cualquier producto.

Se lavarán las frutas y verduras con agua y con jabón, se sumergirán en la solución con el ácido peracético durante 10 minutos para garantizar que los productos están limpios y desinfectados.

- El ingreso a personal ajeno a la cocina está restringido
- Pausas activas cada 60 minutos para el lavado y desinfección de las manos.

7.2.6.3. ROOM SERVICE

Para este servicio contaremos con bandejas que serán desinfectadas antes de cada uso y después de recogerlas en las habitaciones

Todos los productos alimenticios deberán ir cubiertos con vinipel para evitar la contaminación de estos en el trayecto.

La entrega de los productos en las habitaciones se hará mediante el carro de carga para alimentos que dispondrá la bandeja en la parte superior y el carro será el único que ingrese a la habitación, se le dará al huésped la instrucción de que tome la bandeja con su pedido y devuelva el carro a la puerta, el mesero llevará un aspersor con la solución de amonio y un paño limpio para desinfectar el carro que estuvo en contacto con el huésped.

Al dejar y retirar el pedido, el personal deberá colocarse tapabocas N95, guantes desechables, careta.

En el caso de habitaciones de huéspedes contagiados, se deberá usar loza desechable. Al retirar la loza debe llevarse bolsa plástica grande para ubicar todo el menaje dentro, atomizar la bolsa y dirigirse al área destinada para su disposición. Aspersar completamente su uniforme posteriormente y desechar los guantes.

7.2.6.4. EVENTOS

Es necesario que al ingreso de todos los clientes, visitantes o proveedores que van dirigidos a eventos, se haga cumplir el protocolo descrito en el numeral 7.2.2.

Reestructuramos la capacidad de los salones en cantidad de personas, para garantizar distanciamiento social de 1,5 m entre sillas. Todos los montajes en cada salón podrán realizarse teniendo en cuenta esta directriz.

Antes del evento:

- Los salones son aspersados completamente con producto desinfectante de adentro a fuera y de techo a piso.
- En el ingreso a los salones se tiene dispensador de gel antibacterial.
- Todos los asistentes a eventos deberán usar tapabocas.
- Estarán disponibles en el salón canecas con tapa para la disposición de tapabocas cuando el cliente desee hacer cambio.

Durante el evento:

- Los salones permanecen ventilados antes, durante y después de su uso.
- Desinfectamos las áreas en momentos en que el cliente salga del salón, con el método de aspersión descrito anteriormente.
- Protegemos micrófonos de mano e inalámbricos con material plástico que pueda desinfectarse, los equipos se desinfectan con paño húmedo y alcohol.
- Llevamos protegidos con barrera individual los alimentos durante el traslado desde las zonas de producción hasta la mesa de los clientes.
- No se manejarán estaciones de café, se ofrecerán bebidas calientes servidas a la mesa.

Después del evento:

Realizamos desinfección de ambientes y superficies de acuerdo con el procedimiento ya descrito.

7.2.6.5. DOMICILIOS

Los alimentos se empaican dentro de la cocina en envases desechables, protegidos externamente con vinipel, posteriormente se empaican en bolsa de papel craft.

El encargado de entregar domicilios debe recoger el pedido en un lugar asignado fuera de la cocina, y le debe ser entregado completamente empaicado. La persona ingresa los paquetes en maleta destinada para transporte.

El repartidor siempre usa guantes, tapabocas N95, careta o monogafas. Debe lavar sus manos al llegar al hotel y antes de bajar del vehículo aplicar gel desinfectante, antes de retirar el paquete a entregar de la maleta. El repartidor ingresa al lugar de entrega, timbra y se retira a dos metros de distancia, entrega el pedido, recibe el dinero si es pago en efectivo. Una vez se cierre la puerta aplica gel desinfectante en sus manos. En ningún momento tocara su cara. Al llegar al hotel debe desechar los guantes y lavar sus manos, aspersar su uniforme y desinfectar el calzado.

Los vehículos usados se deben desinfectar a diario, aspersar siempre con solución desinfectante la maleta internamente y todo el vehículo, antes de usar nuevamente.

7.2.7. ALOJAMIENTO, AREAS PUBLICAS Y LAVANDERIA

7.2.7.1. ALOJAMIENTO

Para la limpieza y desinfección de habitaciones se han fortalecido los protocolos ya existentes. Se debe cumplir con los EPP contemplados en la **SGSST-FR-004 Matriz de EPP**.

- El arreglo de la habitación se debe hacer con la puerta cerrada y ventanas abiertas para una buena ventilación y evitar esparcir cualquier virus al interior de otras habitaciones.
- No se debe barrer en húmedo preferiblemente para evitar esparcir cualquier partícula.
- Incluir en los amenities o productos de minibar tapabocas y desinfectantes para cada huésped.
- Manejar una mayor concentración de los productos utilizados en el aseo de baños como también dejar actuar por un mayor tiempo de lo acostumbrado.
- Al abrir la puerta aspersa el ambiente con solución desinfectante antes de ingresar.
- Al ingresar realiza proceso de limpieza de mobiliario, paredes, pisos, se retira toda la lencería y basura, dejando despejada el área de limpieza.

Nota: *Para protocolo de limpieza de habitaciones donde estén alojadas personas contagiadas con COVID-19 remitirse al numeral 12.1 del presente documento.*

7.2.7.2. ÁREAS PÚBLICAS

De manera general se deben mantener las áreas ventiladas. Las auxiliares de áreas públicas desinfectan las siguientes áreas con mayor frecuencia:

- Entradas

- Lobby
- Front Desk
- Puntos de ventas
- Oficinas
- Salones
- Baños
- Sótanos y parqueaderos
- Pasillos y corredores
- Zona de lockers y vestidores
- Escaleras internas y evacuación.

Todas las áreas primero se limpian y posteriormente se desinfectan y aspersa el ambiente. Como soporte de la limpieza de las áreas y ascensores se deben llevar los siguientes registros: **SGSST-FR-005 control limpieza de ascensores, SGSST-FR-006 control limpieza de baños y SGSST-FR-007 limpieza y desinfección de áreas.**

7.2.7.3. LAVANDERÍA

En el hotel el lavado de toda la lencería y ropa de huésped se realiza con proveedor externo, ellos deben cumplir con las siguientes medidas de bioseguridad:

En el caso de limpieza y desinfección de textiles (por ejemplo, ropa de cama, cortinas, etc.) deben lavarse con un ciclo de agua caliente (70 °C a 90 °C) y agregar detergente para la ropa.

La lencería de cama y toallas que llegue a la lavandería en bolsa cerrada debe ser tratada con protocolos de seguridad diferentes, se debe garantizar siempre que esta ropa se lave por aparte y que las temperaturas de tratamiento alcancen más de 90°C y con el detergente normal usado para la demás ropa.

7.2.8. GIMNASIO

Se prohíbe el ingreso a las instalaciones a personas que presenten síntomas. Se permite solamente usar el gimnasio a dos personas por una hora. Se debe guardar distanciamiento social (1.5 a 2 metros). Se debe utilizar tapabocas. Al ingreso debe aplicarse gel desinfectante en sus manos.

Solicitar al usuario limpiar antes del uso y al finalizar los equipos del gimnasio con solución desinfectante. Realizar campañas para que los usuarios eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma de gripa. Ventilar todas las áreas del gimnasio idealmente, debe ser ventilación natural para que haya intercambio de aire.

8. INTERACCION EN TIEMPOS DE ALIMENTACION

- Los jefes de proceso deben especificar turnos con el fin de evitar aglomeraciones.

- Distribuir el comedor de empleados (mesas y sillas) de modo que se pueda mantener distancia entre los mismos, la distancia recomendada es de 2 metros entre sillas y 2 metros entre mesas.
- Los colaboradores antes de pasar a recibir la alimentación deben lavar sus manos por mínimo 40 segundos.
- Los colaboradores deben al ingresar al comedor de personal desechar los tapabocas (si son desechables) y/o guantes desechables en la caneca destinada para tal fin.
- En caso que no sea desechables deben guardar el tapabocas en bolsa plástica y en su bolsillo, no dejarlo sobre la mesa.
- Al finalizar el consumo de alimentos, cada trabajador debe usar nuevamente tapabocas limpio.
- El personal de áreas públicas debe aspersar el área de comedor de personal con solución desinfectante elegido para los ambientes, una vez finalice el horario de servicio para el personal.

9. PROVEEDORES, CONTRATISTAS, VISITANTES DE AREAS INTERNAS

- Todo personal externo al Hotel que pertenece a este grupo de personas debe ingresar por la portería de colaboradores, se diligenciará el formato **SGSST-FR-014 Check list Síntomas de proveedores**.
- Cada Jefe producirá diariamente un listado de visitantes con hora, razón y origen de la visita
- Cuando deba ingresar al hotel un contratista, proveedor o visitante a las áreas internas, el auxiliar de seguridad debe solicitar Higienización de manos con gel antibacterial.
- El personal externo debe realizar la desinfección del calzado y de toda la ropa.
- El auxiliar de seguridad debe tomar la temperatura de acuerdo con protocolo anteriormente establecido.
- Chequear que el personal externo cuente con sus EPPs de trabajo además de los guantes y tapabocas.

Indicarle el protocolo interno:

- Higienización de manos cada 3 horas y luego de realizar cambio de actividad, Al realizar cambio de guantes y/o tapabocas, Abstenerse de tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Tomar distancia con las demás personas que se encuentren en el mismo lugar o zona como mínimo de 2 metros.
- Desinfección periódica de los elementos y/o superficies de trabajo antes y después de su uso.
- Uso obligatorio de tapabocas y guantes.

En el caso de presentar alguna novedad o incumplimiento que ponga en riesgo a los colaboradores del Hotel o clientes o en su efecto contaminación de las instalaciones, se debe notificar a la empresa encargada y no permitir el ingreso.

9.1. RECIBO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

- Para la recepción de materia prima y proveedores se destinará una única puerta de entrada y salida que no tendrá comunicación directa con la cocina para evitar contaminación, esta puerta es la del ingreso directo a la bodega. Deben cumplir con desinfección de calzado antes del ingreso.
- El personal que hace entrega de los pedidos deberá contar con los elementos básicos de protección (tapabocas, guantes) adicional a esto como medida preventiva al ingreso del hotel se llevara un registro de las temperaturas de todas las personas que ingresan a abastecer el hotel y se les realizara la respectiva desinfección.
- El personal encargado de recibir la mercancía debe:
 - Usar tapabocas y guantes
 - Mantener una distancia mínima de 2 metros
 - Al firmar recibido de facturas o verificar orden de compra debe realizarse con lapicero propio.
 - Realizar lavado de manos antes y después de recibir el producto.
 - Desinfectar la mercancía inmediatamente se reciba. Así mismo la zona de recibo de esta.

9.2. PROTOCOLO PARA INGRESO DE PERSONAL Y VEHÍCULOS AL PARQUEADERO DEL EDIFICIO

- Todo vehículo que entre a las instalaciones del Hotel deberá ser aspersado en sus llantas por la cara rodante.
- En el momento del ingreso informar a los visitantes o al personal que deben usar tapabocas durante todo el tiempo que estén en el hotel.

10. DESPLAZAMIENTO DESDE Y HACIA EL LUGAR DE TRABAJO



Viaja de manera segura, durante tu recorrido realiza las medidas que **previenen del contagio** de infecciones respiratorias

- **Lávate las manos con agua y jabón** o usa alcohol gel al 70% antes de utilizar el transporte y al **llegar a tu destino**
- **Cúbrete la nariz y la boca** al estornudar o toser, con un pañuelo desechable o con el **ángulo interno del brazo**, aún cuando uses cubreboca
- Si **presentas algún síntoma** de infección respiratoria, **utiliza cubreboca**, evita contagiar a los demás

- **No saludes de beso, mano o abrazo**
- Procura **no conversar** durante el trayecto
- **No ingieras alimentos** durante el recorrido
- **No escupas**



- Los colaboradores deben disponer de tapabocas y guantes.
- Para el caso de las mujeres mantener el cabello recogido.
- Durante el traslado deben mantener distancia recomendada como mínimo de 2 metros en el transporte público con las demás personas.
- Al llegar al lugar de destino el colaborador debe realizar lavado o higienización de manos de ser posible con agua y jabón por 40 segundos o usar gel antibacterial a base de alcohol al 60%.
- Si su desplazamiento es hacia el hotel realiza el protocolo para su ingreso.

Si el desplazamiento es hacia su hogar o lugar de residencia le hemos solicitado a los colaboradores que realice lo siguiente:

- Retirar los zapatos antes de ingresar y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavado o higienización de manos con agua y jabón mínimo por 40 segundos.
- No saludar de besos, de mano o abrazos.
- Desinfectar con alcohol o lavar con agua y jabón los elementos utilizados fuera de la vivienda.
- Antes de tener contacto con un miembro de la familia debe cambiarse de ropa.
- Lavar las zonas expuestas como manos, brazos y cara o bañarse.

11. PROTOCOLOS ANTE SOSPECHA Y/O PRESENCIA DE HUESPEDES CONTAGIADOS CON EL CORONAVIRUS COVID 19. PROCESO DE CUARENTENA OBLIGATORIA O VOLUNTARIA

Todo tipo de sospecha de posibles casos o confirmación debe ser reportada inmediatamente a la Gerencia de Operaciones y/o Gerencia General.

Reporte a la secretaría de Salud Departamental y Municipal y al Instituto Nacional de Salud.

Durante el tiempo de cuarentena y 15 días más después de haber tenido resultado POSITIVO por la entidad de salud, deberá mantener el aislamiento. No podrá circular por las áreas; mantener la puerta de la habitación cerrada y evitar el contacto personal con cualquier empleado, como tampoco le será permitido recibir visitas.

Cualquier incumplimiento del aislamiento debe ser reportado de inmediato a la Gerencia.

12. SERVICIOS DEL HOTEL A HUESPEDES CONTAGIADOS Y EN CUARENTENA

12.1. ARREGLO DE HABITACIONES

El aseo de habitaciones de huéspedes contagiados se realiza de manera semanal, durante este tiempo se garantiza dotación de amenities y toallas a solicitud del huésped, los cuales serán dejados a la salida de la habitación. El personal relacionado con la operación de esa habitación deberá usar: tapabocas N95, guantes de nitrilo, gorro, monogafas y traje Bioimpermeable, de acuerdo con el **SGSST-FR-004 Matriz de EPP**.

Al realizar el aseo de este tipo de habitaciones las auxiliares de habitaciones deben:

- Llevar todos los implementos y productos ya listos en un balde que incluya esponjillas, bolsas y artículos que deben desecharse posteriormente, un solo uso.
- Los recipientes de productos químicos deberán ser desinfectados completamente posterior a terminar el aseo.
- Antes de dirigirse a la habitación llamar y avisarle al cliente que se realizara aseo y se dirige hacia allá, de esa manera el huésped ya alista la ropa de cama, incluyendo protector de colchón y almohadas en bolsas roja y la deja sellada antes que el auxiliar entre.
- Durante el aseo a la habitación el huésped debe dirigirse a la habitación del lado, que estará vacía, se le solicita se siente sobre la silla auxiliar y no toque ningún objeto mientras se hace el aseo de su habitación, el acceso a la habitación contigua se habilita con la llave que se le deja por debajo de la puerta minutos antes de que el auxiliar ingrese.
- El auxiliar de habitaciones antes de ingresar debe aplicar sustancia desinfectante con el aspersor o nebulizador desde la puerta hacia dentro. Cierre la puerta al ingresar.
 - Abrir ventanas completamente para ventilar habitaciones y pasillos.
 - Desinfecte cuidadosamente todos los muebles, accesorios y artículos sanitarios con liquido desinfectante determinado por el hotel. Aplique sobre los colchones y deje actuar antes de poner el protector de colchón y lencería.
 - Antes de salir de la habitación asperse con solución desinfectante de alcohol su cuerpo de pies a cabeza, cerrando los ojos para mayor protección.
- Al salir de la habitación el empleado golpea a la puerta de la habitación donde se encuentra el huésped y le solicita que pase a su habitación, ingresa a la habitación donde estaba siguiendo el mismo protocolo y realiza limpieza de la misma, al terminar se retira el traje Bio impermeable y lo envuelve junto con todos los elementos usados en una bolsa grande e incluya (bolsa pequeña con las esponjillas para desechar, la bolsa de lencería, frascos con productos químicos usados).

- Diríjase directamente a zona de ama de llaves, entregue la bolsa de lencería, aspersando antes para evitar contagio de compañeros quienes deberán recibir usando todos los EPP anteriormente nombrados.
- Deseche la bolsa con esponjillas completamente cerrada en la caneca de residuos ordinarios.
- Sumerja en solución jabonosa la bolsa bioimpermeable y demás utensilios ubicada en balde a la entrada de ama de llaves.

- Dos veces a la semana se recogerá la ropa del huésped, el cual debe dejarla en bolsa roja sellada. El auxiliar de habitaciones la recoge, aspersa completamente la bolsa con líquido desinfectante y la entrega a la lavandería externa de acuerdo con protocolo establecido por ellos.

12.2. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Todo pedido de alimentos y bebidas que haga el huésped contagiado le serán dejados a la entrada de la habitación, en platos desechables, y al finalizar deberá avisarnos para subir inmediatamente a recogerlos. El huésped debe dejarlos en bolsa negra cerrada en la salida de su habitación.

Todo pedido que haga el huésped se facturara, sin exigir la firma para ser cargado.

El mesero de room service va con guantes de nitrilo, tapabocas N95, careta a recoger la bolsa, antes de tocarla la aspersa completamente con solución desinfectante y la llave al sitio de disposición, desechando guantes. Se lava las manos y usa unos nuevos.

Todo tipo de correspondencia o envíos a la habitación será ubicado afuera de la habitación para que el huésped la recoja dándole aviso y retirándose de inmediato.

12.3. PROTOCOLOS PARA TERMINACION DE UN PROCESO DE CUARENTENA

- Terminado el proceso de cuarentena y con la autorización escrita de la entidad competente se apoyará con lo necesario para su traslado ya sea en transporte medicado, familiar o público.
- De inmediato se coordinará la desinfección total de la habitación y el área con una empresa especializada.

13. MANEJO DE RESIDUOS

Los residuos generados durante la operación se podrán eliminar de la misma forma que se eliminan los residuos habituales, con la salvedad que los elementos de protección personal como tapabocas y guantes deben desecharse en canecas para residuos de riesgo biológico (tapabocas y/o guantes desechables usados) con bolsa negra, la cual es dispuesta en otra bolsa antes de llevar a la zona de disposición de residuos ordinarios.

14. PLAN DE COMUNICACIÓN

Se incluye en el programa de capacitación el dar mensajes continuos de autocuidado y sobre las pausas activas para desinfección a todos los trabajadores y demás personal que preste sus servicios en los hoteles. En particular, se recuerda a todo el personal, la importancia de lavarse las manos constantemente y del distanciamiento social (no abrazar, besar ni dar la mano, cubrimiento de nariz y boca con el codo al toser), uso adecuado de elementos de protección personal e identificación de síntomas (fiebre, tos seca y dificultad para respirar). Cuando sean presenciales, estas actividades deben realizarse en grupos no mayores de cinco (5) personas.

Se usa la cartelera de personal, lugares de ingreso de este y comunicados en redes sociales para clientes como mecanismos de información visible, legible, oportuna, clara y concisa, sobre las medidas de prevención y atención.

15. BASES DE DATOS

- El departamento de Gestión Humana mantiene actualizada la base de datos completa con los trabajadores. El departamento de Operaciones mantiene la base de datos de demás personal que preste los servicios en la empresa, teniendo en cuenta la protección de datos personales contemplada en la norma vigente de Habeas Data.
- El área de Seguridad y salud en el trabajo investiga y consolida la información de los trabajadores que viven con personas mayores a 70 años o con personas con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19 o que conviven con personas que presten servicios de salud, con el fin de extremar las medidas de control y seguimiento sobre ellas.