# PROTOCOLO

**FECHA:** JUNIO 8 DE 2020

**DE:** SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL

**PARA:** ALOJAMIENTO EN HOTELES

**ASUNTO:** PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE LA ENFERMEDAD COVID-19 CON BASE EN LAS RESOLUCIONES 666 Y 749 DE 2020

## 1. OBJETIVO

Orientar en el marco de la pandemia por el nuevo coronavirus COVID-19, las medidas generales de bioseguridad que debe adoptar el sector de alojamiento en hoteles, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano durante el desarrollo de todas sus actividades.

## 2. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD

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

Las medidas que han demostrado mayor evidencia para la contención de la transmisión del virus son las siguientes.

•Lavado de manos
•Distanciamiento social
•Uso de tapabocas

### A) LAVADO DE MANOS:

● Es importante aplicar la técnica correcta del lavado de manos indicado por la OMS, después de entrar en contacto con superficies que hayan podido ser contaminadas por otra persona (manijas, pasamanos, cerraduras, transporte), después de ir al baño, manipular dinero, y antes y después de comer.

● Disponer de agua, jabón y toallas de un solo uso, para realizar la higiene de manos y gel antibacterial.

● Se deberá realizar el lavado de manos, mínimo cada 3 horas, en donde el contacto con el jabón debe durar de 20 - 30 segundos.

●Aplicar la técnica correcta de lavado de manos indicada por la OMS siguiendo los once pasos estipulados.

●En el caso del personal domiciliario se deberá implementar el kit con los siguientes elementos: Guantes, tapabocas, gel antibacterial y alcohol glicerinado entre una concentración del 60% y 95%.

**B) DISTANCIAMIENTO FÍSICO:**

●El distanciamiento físico, busca evitar el contacto frente a frente con otras personas, conservando una distancia ideal 2 metros, con esto lograremos minimizar los factores de contagio entre las personas y así desacelerar la propagación del coronavirus.

**C) MANEJO DE LOS TAPABOCAS**

●El uso de tapabocas cumple la función de cubrir de manera no oclusiva la nariz y boca busca reducir la probabilidad de contacto con secreción nasal o saliva de otra persona.

●El uso correcto de los tapabocas es fundamental para evitar el contagio; igualmente importante el retiro de estos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso. Mantenga visibles las técnicas de uso.

●Se puede usar tapabocas de tela, siempre y cuando cumplan con las indicaciones de Ministerio de Salud y Protección Social.

**D) Adicional a estas medidas, se deben fortalecer:**

•Procesos de limpieza y desinfección de elementos e insumos de uso habitual, superficies y equipos de uso frecuente.
•Manejo adecuado de residuos producto de la actividad o sector.
•Uso adecuado de Elementos de Protección Personal-EPP
•Optimizar la ventilación del lugar y el cumplimiento de condiciones higiénicos sanitarias.
•Se debe estipular en el protocolo normas internas de interacción dentro de las instalaciones al ingreso del turno y al final del mismo

## 3. MEDIDAS ADICIONALES PARA EL ALOJAMIENTO EN HOTELES

A continuación, se describen las acciones adicionales conducentes a la prevención y a la mitigación del contagio del COVID-19:

a) Designar el coordinador de riesgos o la persona encargada de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para que sea el enlace entre los trabajadores, huéspedes y visitantes, sin excepción, que contenga toda la información disponible acerca del COVID-19.

b) Garantizar la entrega de elementos de protección personal (EPP) antes del inicio de labores, y garantizar el servicio de lavandería para los uniformes utilizados durante la jornada laboral.

c) Realizar la toma de temperatura a los trabajadores, al inicio del turno de trabajo y al final del mismo, esta información deberá ser registrada por escrito en un formato que para tal fin implemente el administrador del establecimiento.

d) Informar a huéspedes y visitantes de las buenas prácticas y acciones que está adelantando el establecimiento para reducir el riesgo. Estas se pueden informar desde el momento de la reserva, de tal manera que la información y las condiciones sea claras para el huésped.

e) Tener en un lugar visible información de los centros de atención médica más cercanos al establecimiento.

f) Tener en un lugar visible las medidas de higiene y formas de prevención del COVID -19.

g) Asignar turnos de trabajo escalonados con el fin de garantizar el distanciamiento.

h) Establecer un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones.

i) Realizar supervisión constante para la desinfección de los elementos y áreas.

### 3.1 Medidas locativas

#### 3.1.1 Adecuación

**Recepción**

a) Adecuar un espacio para el recibo de los huéspedes en donde se pueda realizar un proceso de desinfección previo al registro.

b) Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% en la recepción.

c) Realizar la toma de temperatura a los huéspedes y visitantes, así como verificar el uso de tapabocas, absteniéndose de permitir el ingreso a las personas que presenten síntomas como fiebre 38C° o más, o estados gripales asociados a COVID-19.

d) Disponer, en un lugar visible, de un código QR para descargar la aplicación CoronApp y promover su descarga durante el proceso de registro, con el fin de informar sobre la identificación de síntomas y dar recomendaciones.

**Servicio de Alimentos y Bebidas – A&B**

a) Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% a la entrada del restaurante, bar, cafetería o espacios donde se suministren Alimentos y Bebidas.

b) Prestar servicio a la mesa o servicio a la habitación (estilo hospitalario) y eliminar el servicio de desayuno buffet.

c) En el servicio de alimentos y bebidas a la habitación, se debe garantizar que los productos estén protegidos y tapados completamente controlando la temperatura de estos, cuando aplique. Para el servicio, el personal debe cumplir con todos los EPP, dejar el carrito de A&B en la puerta de la habitación y será el huésped quien lo ingrese.

**Habitaciones**

a) Priorizar el uso de habitaciones con ventilación natural.

b) Tener a disposición tapabocas, guantes (de vinilo, nitrilo o látex) y alcohol glicerinado mínimo al 60%, los cuales podrán ser entregados a solicitud del huésped, gratuitos o con costo.

c) Suministrar elementos como mesas de planchar, planchas y secadores de cabello, a solicitud del huésped

d) Utilizar protectores antifluido para colchones y almohadas.

e) Realizar los procedimientos de recolección de residuos con mayor frecuencia.

**Zonas comunes**

a) Implementar estaciones en las que se disponga de alcohol glicerinado mínimo al 60%.

b) Informar en el área de ascensores el número de personas permitidas para su uso, manteniendo el distanciamiento físico de 2 metros. En caso de no poder asegurar esta distancia dentro del ascensor, se deberá hacer uso individual del mismo asegurando la limpieza y desinfección entre cada uso, incluyendo la botonera.

c) El uso del ascensor, en caso de contar con él, debe ser priorizado para el transporte de maletas o equipaje, para personas mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, o personas con movilidad reducida.

d) Las zonas comunes deben permanecer cerradas.

**3.1.2 Mantenimiento y desinfección**

a) Brindar toda la información necesaria al personal del hotel, acerca del uso adecuado de los productos de limpieza y desinfección: dosis, EPP y forma de aplicación.

b) Capacitar al personal de servicios generales en las medidas de limpieza y desinfección que se deben realizar y el uso de los elementos de protección personal, los cuales serán suministrados por el empleador.

c) Realizar verificación de los procesos de limpieza y desinfección.

d) Llevar los registros de limpieza y desinfección de baños públicos.

e) Aumentar la frecuencia en la limpieza y desinfección del área de lavandería (piso, máquinas, canecas o depósitos de ropas).

f) Limpiar con desinfectante con actividad virucida según las recomendaciones del fabricante, elementos electrónicos tales como televisores, controles remotos, teléfonos, pantallas, teclados, ganchos, y muebles y enseres de las habitaciones, entre cada cambio de huésped.

g) Implementar mecanismos de desinfección del aire en los sistemas de aire acondicionado, así mismo verificar su mantenimiento.

**Servicio de alimentos y bebidas**

a) Desinfectar todos los activos de operación fijos y removibles del área de cocina, antes y después de cada operación.

b) Mantener limpios y desinfectados los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas de la cocina, para prevenir la contaminación de la materia prima, utilizando para tal fin desinfectantes con actividad virucida.

c) Cambiar o lavar con regularidad las esponjas para el lavado del menaje, el lavado se debe realizar preferiblemente con agua caliente y desinfectante.

**Habitaciones**

a) El personal de aseo y limpieza debe ingresar a las habitaciones con los EPP (tapabocas, guantes, uniforme y delantal).

b) Arreglar las habitaciones a puerta cerrada y con las ventanas abiertas, para permitir una buena ventilación y evitar esparcir cualquier virus al interior de otras habitaciones. No ingresar el carro de limpieza.

c) Barrer con mopa, no con escoba, para evitar esparcir cualquier partícula.

d) Realizar limpieza y desinfección de paredes, cortinas y ambiente en general cuando se realice el check out.

e) Aumentar la frecuencia de lavado y desinfección de colchones, protectores de colchón, almohadas y tapetes.

f) Lavar diariamente, la ropa de cama.

g) Dejar ventilar el colchón por lo menos dos horas antes de volver a arreglar la habitación.

h) Desinfectar el contenido del minibar, mesas, asientos y demás elementos decorativos de la habitación, antes y después del uso de cada cliente.

**Zonas comunes**

Una vez sea autorizado el uso de las zonas comunes:

a) Implementar procesos de limpieza y desinfección en áreas y elementos, tales como: recepción, lobby, zonas comunes, ascensores, baños, manijas, pasamanos, interruptores, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, superficies de apoyo.

b) Suministrar solución jabonosa o desinfectante a los usuarios para limpiar los equipos del gimnasio antes y después de cada uso.

c) Ventilar todas las áreas del gimnasio y zonas comunes. Idealmente, debe ser ventilación natural para que haya intercambio de aire.

### 3.1.3 Herramientas de trabajo y elementos de dotación

a) Implementar pausas activas para el lavado de manos del personal de alimentos y bebidas.

b) Asegurar que el lavado de manos se realice con agua, jabón y el secado con una toalla de un solo uso, a la entrada y salida del establecimiento, mínimo cada media hora, durante el período de servicio y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes.

c) Suministrar los EPP con base en el riesgo de infección para el trabajador, siendo responsable de su entrega. verificación de uso y disposición final.

d) Limpiar y desinfectar todos los equipos de trabajo, después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan.

### 3.1.4 Elementos de protección personal

a) Dar instrucciones a los trabajadores y hacer seguimiento sobre la correcta colocación y retiro de los EPP.

b) Suministrar elementos de protección tales como guantes, tapabocas, gel desinfectante para manos y elementos para la limpieza y desinfección frecuente de utensilios y superficies de contacto en sus sitios de trabajo, de acuerdo con el riesgo y la actividad desarrollada. Para el personal que ingresa a las habitaciones, incluido el de aseo y limpieza deberá suministrarse tapabocas, bata resistente a líquidos, guantes y gafas anti-salpicaduras.

c) Usar guantes en el proceso y manipulación de los alimentos, manipulación de residuos y actividades de aseo, los cuales deben mantenerse limpios, sin roturas o imperfectos y ser tratados con el mismo cuidado higiénico requerido para las manos. El utilizar elementos de protección no exime al personal de realizar la correcta higiene de manos, antes y después de usarlos.

d) Capacitar a los trabajadores que necesitan usar equipo de protección y otros elementos, sobre cómo colocárselo, utilizarlo y retirarlo de manera correcta.

e) Asegurar que el personal que atienda al público, así como los que manipulan alimentos y bebidas, se laven las manos con agua, jabón y las sequen con toallas de un solo uso, a la entrada y salida de las instalaciones, mínimo cada media hora, pausas activas para desinfección, y después de cualquier contacto eventual con algún elemento de los clientes o cuando sea necesario.

f) Todos los trabajadores que se encuentren en las instalaciones deben usar tapabocas de manera permanente durante su jornada.

### 3.1.5 Manipulación de insumos y productos

a) Destinar un área única y exclusiva para el almacenamiento de elementos de higiene y sustancias químicas utilizadas para la limpieza y desinfección de los equipos y utensilios.

b) El encargado de recibir insumos y productos debe verificar que las condiciones de transporte cumplan con las normas legales vigentes.

c) Todos los insumos y productos que vengan del lugar de producción, empacados en materiales como cartón, madera, mimbre o tela, deben trasladarse a recipientes propios del establecimiento, como cajones plásticos o de otro material de fácil limpieza, para evitar ingresar contaminación externa al establecimiento.

d) Asegurar que el proveedor de insumos y productos se ajuste a los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

e) Establecer un protocolo de recepción de insumos y productos.

f) Reducir el contacto físico en el movimiento de productos entre personas.

g) No reenvasar insumos o productos en envases que puedan confundir al personal de servicios generales o trabajadores.

### 3.1.6 Manipulación de residuos

En las áreas de almacenamiento de residuos estos deben ubicarse separados para su debido manejo.

## 3.2 Capital humano

### 3.2.1 Interacción dentro de las instalaciones

Cuando estos servicios sean autorizados por el Gobierno nacional:

a) Llevar registro del uso del gimnasio y zonas húmedas.

b) El aforo del gimnasio deberá cumplir con la medida de distanciamiento físico (2 m) entre persona y persona.

c) El uso de zonas húmedas deberá cumplir con la medida de distanciamiento físico (2 m) entre persona y persona.

**Habitaciones**

a) Todo el personal del alojamiento u hotel que entre en las habitaciones, incluido el personal de limpieza, deberá lavarse o desinfectarse las manos cuando salgan de estas.

b) Los amenities y elementos de aseo se deben desechar en cada rotación de huéspedes, en caso de usarse dispensador de jabón debe realizarse limpieza y desinfección de este cada vez que se realice el aseo a la habitación.

c) No se permite el uso compartido de toallas de baño y ropa de cama.

d) No se debe manipular los elementos que se van a lavar (cobijas, toallas, almohadas) sin el uso de EPP.

**3.2.2 Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)**

a) Realizar el proceso de lavado o higienización de manos antes y después del intercambio de objetos con clientes, colaboradores y/o proveedores, por ejemplo, pago con tarjeta, billetes, esferos, datáfonos.

b) Promover el uso de medio de pago electrónicos

c) Tener un solo punto de entrada/salida para los trabajadores, que pueda ser vigilado fácilmente por el personal de seguridad para garantizar el cumplimiento de todos los protocolos establecidos.

- **Proveedores**

Programar la recepción de insumos y productos en horarios diferentes a las horas pico y organizarlos de forma que eviten aglomeraciones.

- **Huéspedes**

**Recepción**

Utilizar equipo rociador o atomizador con producto desinfectante para equipajes de los huéspedes, comunicándole a estos la implementación de esta medida.

**Servicio de alimentos y bebidas**

Solicitar a los clientes desinfectar sus manos con alcohol glicerinado mínimo al 60% a la entrada y a la salida de las áreas de suministro de alimentos y bebidas.

## 3.3 Prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

### 3.3.1 Manejo de situaciones de riesgo

a) Disponer de los números de teléfono de urgencias, servicios médicos y hospitales para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier huésped o colaborador que pueda estar presentando alguno de los síntomas de COVID 19.

b) Identificar los riesgos de las actividades rutinarias y los que se puedan generar, en cambios de roles o tareas.

c) Instar al personal a quedarse en casa si él o algún miembro de la familia tiene síntomas asociados al coronavirus COVID-19.

d) Limitar el contacto entre huéspedes.

e) Ante el reporte de un trabajador con sospecha de contagio, el coordinador de riesgo o la persona encargada del SST deberá verificar los síntomas e informar a las autoridades competentes y tomar las medidas de aislamiento necesarias.

f) Monitorear el ausentismo del trabajador asociado a la presencia de síntomas respiratorios y asegurar que se cumpla el periodo de aislamiento.

g) Desechar en caneca con tapa y bolsa de residuos ordinarios: (bolsa negra), los tapabocas y elementos de protección que sean desechables.

h) Mantener un inventario de productos de limpieza y desinfección que permita garantizar la operación constante.

i) Reducir la interacción entre empleados y huéspedes sin afectar la calidad en la prestación del servicio.

j) Garantizar el suministro de agua para el consumo, lavado de manos y limpieza general del hotel.

**3.4 Plan de comunicaciones**

a) Realizar campañas para el adecuado lavado de manos, mediante la disposición de piezas informativas en los baños de habitaciones y baños públicos.

b) Realizar campañas para que los huéspedes eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma de gripa.

c) Diseñar material de comunicación en lenguaje claro, disponible en varios idiomas, con la información sobre las medidas de prevención y mitigación a que se refiere el presente protocolo de bioseguridad.

d) Definir y divulgar los canales de comunicación para que los huéspedes informen al hotel sobre inconvenientes de salud que permitan adoptar medidas de control.

En caso de presentarse una persona con sintomatología la cadena de emergencia habilitada para su atención es:

**Líneas de orientación del Municipio: 5206318- 3053233626.**

Se debe realizar registro al seguimiento de cada empleado indicando si presenta sintomatología y su temperatura; también es necesario recalcar la importancia del uso la aplicación de CORONAPP y el debido seguimiento diario tanto del empleado como el de su vínculo familiar.

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|---|
| Nombre y cargo:<br><br>Natalia Lucia Álvarez<br>Apoyo Salud Pública<br><br>Fecha: 8 de Junio de 2020 | Nombre y cargo:<br><br>Felipe Puerta Jaramillo<br>Subsecretario de Gestión en Salud<br><br>Fecha: 8 de Junio de 2020 | Nombre y cargo:<br><br>Jorge Humberto Rivas Urrea<br>Secretario Salud e Inclusión Social<br><br>Fecha: 8 de Junio de 2020 |
| Firma: | Firma: | Firma: |