

# Recomendaciones



para atención a público como medida de prevención de propagación del

# COVID-19

MILLARDO - IMPRESIONES Y PUBLICIDAD



Antes del ingreso a oficinas, centros de trabajo o zonas de venta realice desinfección de calzado con alcohol o sustancia desinfectante.



Lávese las manos por lo menos cada 3 horas con agua y jabón y de acuerdo al protocolo de lavado de manos.



Use tapabocas constantemente.



Salude sin tener contacto físico y mantenga distancia con otras personas por lo menos de 2 metros.



Limite las zonas de acceso de visitantes, si es visitante ubíquese en las franjas delimitadas.



Mantenga el espacio prudencial al momento de solicitar un servicio en recepción o alguna área de atención.



Solicite a los visitantes el uso de protección respiratoria.



Restrinja el acceso de personas que presenten síntomas gripales y evite el contacto.



HOTEL RURAL  
**La Esperanza**  
SUESCA - CUNDINAMARCA



Evite toser y estornudar, si lo hace hágalo sobre el brazo o un elemento desechable.



Evite tocarse la cara.



Limpie y desinfecte los objetos y las superficies que toca constantemente (lapiceros, vitrinas, celular, caja registradora, dinero, etc).



Evite la limpieza de superficies en seco con el objeto de no remover polvo, realizar arrastre en húmedo y no sacudir.



Mantenga ventiladas las áreas como oficinas, baños, archivos, vestidores y bodegas entre otras.



Deseche en un sitio seguro los tapabocas y demás elementos de protección personal utilizados.



Reporte siempre sus condiciones de salud, en caso de sentir síntomas de gripa o dificultad respiratoria.

## **CONTROL DEL RIESGO DEL CORONAVIRUS COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO HOTEL RURAL LA ESPERANZA DEL MUNICIPIO DE SUESCA, CUNDINAMARCA.**

### **CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO**

**Ubicación:** KM 1 – VEREDA CUAYÁ – SUESCA CUNDINAMARCA

**Tipo de alojamiento:** RURAL

**# de habitaciones:** 25

**Número de Registro Nacional de Turismo-RNT:** 47384

### **1. OBJETIVO**

Definir las pautas de actuación para la prevención del COVID 19 en el establecimiento de alojamiento.

Este documento no sustituye en ningún caso las recomendaciones y protocolos establecidos por las autoridades competentes, las cuales debemos acatar estrictamente. Los protocolos pueden evolucionar en función de la nueva información disponible.

### **2. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD**

Dada la emergencia sanitaria a raíz de la pandemia COVID-19 y acogiéndonos a los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional y Municipal para prevenir la propagación del virus por el territorio nacional, a continuación, hacemos públicos nuestros protocolos de bioseguridad, los cuales incluyen las normas de comportamiento de visitantes y anfitriones, en las diferentes áreas del establecimiento.

Todo lo anterior basados en las resoluciones expedidas por el Gobierno Nacional, las cuales enunciamos a continuación: *Resolución 666 del 24 abril 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 COVID-19” y la resolución 749 del 13 de mayo de 2020 “por medio del cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del COVID -19 en el comercio al por mayor de alimentos bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas”.*

### **3. MEDIDAS ADICIONALES PARA EL ALOJAMIENTO EN EL ESTABLECIMIENTO**

- a. Se designó el coordinador de riesgo para hacer el enlace entre los trabajadores huéspedes y visitantes sin excepción, quien cuenta con toda la información disponible acerca del Se garantiza la entrega de elementos de protección personal (EPP) antes del inicio de labores y se garantiza el servicio de lavandería para los uniformes utilizados durante la jornada laboral.
- b. Se realiza toma de temperatura a los trabajadores al inicio del turno de trabajo y al final del mismo, esta información se registra por escrito en un formato que para tal fin implementa el administrador del establecimiento.
- c. Se informa a huéspedes y visitantes de la buenas prácticas y acciones que está adelantando el establecimiento para reducir el riesgo, estas se hacen desde el momento de la reserva de tal manera que la información y la condiciones son claras para el huésped.
- d. Se tiene en un lugar visible la información del centro de atención médica más cercana al establecimiento.

- e. Se tiene en un lugar visible las medidas de higiene y formas de prevención del COVID-19.
- f. Se asignan turnos de trabajo escalonados con el fin de garantizar el distanciamiento.
- g. Se realiza supervisión constante para la desinfección de los elementos y áreas.

### **3.1 MEDIDAS LOCATIVAS**

#### **3.1.1 ADECUACIÓN**

##### **RECEPCIÓN**

- a. Se adecuó un espacio para el recibo de los huéspedes en donde se realiza proceso de desinfección previo al registro.
- b. Se dispone de alcohol glicerinado mínimo al 60% en la recepción.
- c. Se realiza la toma de temperatura a los huéspedes y visitantes así mismo se verifica el uso de tapabocas, nos abstenemos de permitir el ingreso a las personas que presentan síntomas como fiebre 38C° o más o estados gripales asociados a COVID-19. En el momento de la llegada se llevará registro de todas las personas que ingresen al hotel; visitantes, pasadías, colaboradores, socios, dueños, etc. Con nombre, cédula, teléfono, lugar de procedencia, lugar de residencia, temperatura y dos (2) teléfonos de contacto, esto con el fin de hacer y facilitar el cerco epidemiológico en caso de contagio.
- d. Se tendrá en la recepción un código QR para descargar la aplicación Corona App y se promoverá su descarga entre nuestros visitantes y colaboradores.

##### **SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS- A&B**

- a. Se dispone alcohol glicerinado mínimo al 60% a la entrada del restaurante bar, cafetería o espacios donde se suministren alimentos y bebidas.
- b. Queda fuera de servicio los montajes tipo buffet.
- c. Se prestará servicio a la mesa o servicio a la habitación (estilo hospitalario).
- d. En el servicio de alimentos y bebidas a la habitación se garantizará que los productos estén protegidos y tapados completamente controlando la temperatura de estos cuando aplique. Para el servicio el personal cumplirá con todos los EPP.

##### **HABITACIONES**

- a. Se priorizará el uso de habitaciones con ventilación natural.
- b. Se tendrá a disposición tapabocas guantes (de vinilo- nitrilo o látex) y alcohol glicerinado mínimo al 60%, los cuales podrán ser entregados a solicitud del huésped.
- c. Queda prohibido que dos parejas o personas de diferentes núcleos familiares pernocten en la misma habitación. Por ejemplo, dos parejas de amigos deben alojarse en dos habitaciones diferentes. En el caso de una familia, que viven juntos y que esté conformada por padre, madre, hijo e hija si podrán pernoctar todos en la misma habitación.
- d. Garantizamos que a nuestras habitaciones solo ingresarán los clientes con su respectiva reserva y el personal de aseo del hotel.
- e. Se realizarán procedimientos de recolección de residuos con mayor frecuencia.

## ZONAS COMUNES

- a. Las zonas comunes permanecerán cerradas. A excepción de las áreas al aire libre.

### 3.1.2 MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN

- a. Brindaremos toda la información necesaria al personal del establecimiento, acerca del uso adecuado de los productos de limpieza y desinfección: dosis, EPP y forma de aplicación.
- h. Capacitaremos al personal de servicios generales con las medidas de limpieza y desinfección que se deben realizar y el uso de los elementos de protección personal, llevando un registro de estas con nombre de la persona que recibe la capacitación, fecha hora y firma de los asistentes.
- b. Se realizará verificación de los procesos de limpieza y desinfección.
- c. Se aumentará la frecuencia en la limpieza y desinfección del área de lavandería (piso, máquinas, canecas y depósitos de ropas) la cual se hará después de cada uso.
- d. Se limpiará con desinfectante con actividad virucida según las recomendaciones del fabricante, elementos electrónicos tales como televisores, controles remotos, pantallas, teclados, ganchos y muebles y enseres de las habitaciones entre cada cambio de huésped.

## SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- a. Se desinfectarán todos los activos de operación fijos y removibles del área de cocina antes y después de cada operación.
- b. Se mantendrán 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. Se cambiarán o lavarán con regularidad las esponjas para el lavado de menaje, el lavado se realizará con agua caliente y desinfectante.

## HABITACIONES

- a. El personal de aseo y limpieza ingresará a las habitaciones con los EPP (tapabocas, guantes, uniforme de bioseguridad anti fluido).
- b. Las habitaciones se arreglarán a puerta cerrada con las ventanas abiertas para permitir una buena ventilación y evitar esparcir cualquier virus al interior de otras habitaciones.
- c. Se barrerá con mopa, no con escoba, para evitar esparcir cualquier partícula.
- d. Se realizará limpieza y desinfección de paredes cortinas y ambiente en general cuando se realce el check-out.
- e. Se aumentará la frecuencia de lavado y desinfección de colchones, protector de colchón, almohadas y tapetes.
- f. Se dejará ventilar el colchón por lo menos dos horas antes de volver a arreglar la habitación.

## ZONAS COMUNES

Una vez sea autorizado el uso de las zonas comunes:

- a. Se implementarán procesos de limpieza y desinfección en áreas y elementos tales como: recepciones, lobby, zonas comunes, baños, manijas, pasamanos interruptores, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios y superficies de apoyo.
- b. Se ventilarán naturalmente todas las áreas y zonas comunes.

### 3.1.3 HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y ELEMENTOS DE DOTACIÓN

- a. Se implementarán pausas activas para el lavado de manos del personal, de alimentos y bebidas.
- b. Se asegurará 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 periodo de servicio y después de cada contacto eventual con algún elemento de los clientes.
- c. Se suministrará los EPP con base en el riesgo de infección para el trabajador siendo responsable de la entrega verificación de uso y disposición final.
- d. Se limpiarán y desinfectarán todos los equipos de trabajo después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se lavarán y desinfectarán cada vez que se usen.

### 3.1.4 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- a. Se darán instrucciones a los trabajadores y se hará seguimiento sobre la correcta colocación y retiro de los EPP.
- b. Se suministrarán 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 se suministrará tapabocas, uniforme de bioseguridad anti fluido, guantes y gafas anti salpicaduras.
- c. Se usarán guantes en el proceso y manipulación de alimentos, manipulación de residuos y actividades de aseo, los cuales permanecerán limpios, sin roturas o imperfectos y serán tratados con el mismo cuidado higiénico requerido para las manos antes y después de cada uso.
- d. Se capacitará a los trabajadores que necesitan usar equipo de protección y otros elementos, sobre como colocárselos, utilizarlo y retirarlo de manera correcta.
- e. Se asegurará que el personal que atiende al público, así como los que manipulan alimentos y bebidas, laven las manos con agua, jabón y el secado con una toalla 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 empleados que se encuentren en las instalaciones usarán tapabocas de manera permanente durante su jornada.

### 3.1.5 MANIPULACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS

- a. Se destinará 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 recibo de insumos y productos verificará 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, se trasladarán a recipientes propios del establecimiento, como cajones plásticos o de otro material de fácil limpieza, para evitar ingresar contaminación externa al establecimiento.
- d. Nos aseguraremos que los proveedores de insumos y productos se ajustan a los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- e. Estableceremos un protocolo de recepción de insumos y productos.
- f. Se reducirá el contacto físico en el movimiento de productos entre personas procurando que esta tarea la haga una sola persona.
- g. No se envasarán 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 se ubicarán por separado para el debido manejo.

## **3.2 CAPITAL HUMANO**

### **3.2.1 INTERACCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES**

#### **HABITACIONES**

- a. Todo el personal del establecimiento que entre en las habitaciones, incluido el personal de limpieza, se lavará o desinfectará las manos cuando salga de estas.
- b. Los amenities y elementos de aseo se desecharán en cada rotación de huéspedes, los dispensadores de jabón se limpiarán y desinfectarán cada vez que se realice el aseo en la habitación.
- c. No se permite el uso compartido de toallas de baño y ropa de cama.
- d. En ningún momento se manipularán 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. Se realizará 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, datafonos.
- b. Se promoverá el uso de medio de pago electrónico.
- c. Se tendrá un solo punto de entrada y salida para vigilar fácilmente y garantizar el cumplimiento de todos protocolos establecidos.

#### **PROVEEDORES**

Se programará la recepción de insumos y productos en horarios diferentes a las horas pico y se organizarán de manera que se eviten aglomeraciones.

#### **HUÉSPEDES**

##### **RECEPCIÓN**

Utilizaremos un equipo rociador con producto desinfectante para equipajes de los huéspedes, se les comunicará a los mismos la implementación de esta medida.

##### **SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Se solicitará a los clientes desinfectar 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. Dispondremos de los números de emergencia, 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. Identificaremos los riesgos de las actividades rutinarias y los que se puedan generar, en cambios de roles o tareas.
- c. Optaremos porque nuestro personal de trabajo se quede en casa si ellos o alguna persona con la que conviven tienen síntomas asociados al coronavirus COVID-19.
- d. Limitaremos el contacto entre huéspedes disponiendo de señales en el piso en las áreas que se considera necesario.
- e. En caso de reportar un trabajador con sospecha de contagio, nuestro coordinador de riesgo se encargará de verificar los síntomas e informar a las autoridades competentes (Hospital Nuestra Señora del Rosario) y tomará las medidas de aislamiento necesarias.
- f. Se monitoreará el ausentismo del trabajador asociado a la presencia de síntomas respiratorios y nos aseguraremos de que se cumpla el periodo de aislamiento en el lugar de residencia.
- g. Desecharemos en caneca con tapa y bolsa de residuos ordinarios-bolsa negra: (los tapabocas y elementos de protección que sean desechables).
- h. Mantendremos un inventario de productos de limpieza y desinfección que permita garantizar la operación constante.
- i. Reduciremos la interacción entre empleados y huéspedes sin tener que afectar la calidad en la prestación del servicio, para esto se tendrá en cuenta el distanciamiento físico de 2 metros y se optará por el uso de ayudas digitales para una óptima comunicación.
- j. Garantizaremos el suministro de agua para el consumo, lavado de manos y limpieza general del establecimiento.

#### **3.4 PLAN DE COMUNICACIONES**

- a. Realizaremos campañas para el adecuado lavado de manos, mediante la disposición de piezas informativas en los baños de habitaciones y baños públicos.
- b. Realizaremos campañas para que los huéspedes eviten asistir a las áreas comunes si presentan algún síntoma de gripe.
- c. Diseñamos material de comunicación en lenguaje claro, disponible en inglés y español, con la información sobre las medidas de prevención y mitigación a que se refiere el presente protocolo.
- d. Difundiremos y divulgaremos los canales de comunicación desde el momento que se haga la reserva para que los huéspedes nos informen sobre inconvenientes de salud que permitan adoptar medidas de control.
- e. Las personas que lleguen a las instalaciones de nuestro establecimiento para adquirir el servicio de alojamiento, tendrán la obligación de cumplir y acatar los lineamientos establecidos por la Alcaldía Municipal de Suesca de los cuales nosotros haremos la debida tarea de comunicar y velar por el cumplimiento. Tendremos expuestos en un lugar visible al huésped todas las medidas relacionadas a horarios para la práctica de deportes al aire libre y movilidad para compras (pico y cédula).