

MANUAL INTEGRAL

Protocolos de Bioseguridad



Este manual está conformado por los diferentes protocolos de Bioseguridad para garantizar que la estadía de nuestros huéspedes, asistentes a eventos y colaboradores sea segura, cumpliendo las normas establecidas por el Gobierno Nacional y la asesoría de nuestra ARL.

Este manual es un documento abierto y flexible a modificaciones, dependiendo el comportamiento del Covid-19 y las instrucciones de las Entidades Nacionales y Distritales de Vigilancia y Control.

MEDIDAS GENERALES PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

Se garantizarán zonas de desinfección de calzado para empleados, huéspedes, clientes, visitantes, contratistas y proveedores, en todas las áreas de acceso al edificio.

En las áreas comunes y zonas de trabajo de Habitel Hotels se suministran puntos de aseo para el lavado frecuente de manos de los Huéspedes, Clientes, Empleados, Visitantes, Contratistas, Proveedores, entre otros, los cuales estarán señalizados con el protocolo que se indica a continuación:



CÓMO LAVARSE LAS MANOS

Duración del procedimiento 40-60 segundos

0

Mójese las manos con agua

1

Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de la mano

2

Frótese las palmas de las manos entre sí

3

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

4

Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados

5

Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos

6

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

7

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

8

Enjuáguese las manos con agua

9

Séquese con una toalla desechable

10

Sírvase de la toalla para cerrar el grifo

11

Sus manos son seguras



USO DE TOALLAS

¡Seca tus manos con tan solo una toalla de papel!

- 1 Sacude las manos 5 veces
- 2 Retira la toalla de manos y dóblala, así tendrá mayor absorción
- 3 Seca tus manos



Es compromiso de Habitel SAS, garantizar la existencia de desinfectantes y/o jabones, toallas desechables en los puntos de higiene de manos de las áreas comunes y zonas de trabajo del hotel para Huéspedes, Clientes, Empleados, Visitantes, Contratistas, Proveedores, entre otros. También se garantiza el suministro de canecas para la recolección de residuos.

En todas las áreas de (los Hoteles) cada hotel y sus zonas comunes se mantendrá a disposición de los Huéspedes, Clientes, Empleados, Visitantes, Contratistas y Proveedores los insumos para realizar la higiene de manos: agua limpia, jabón y toallas desechables y/o puntos de dispensación de gel alcoholado.

Los empleados, contratistas, proveedores y visitantes de manera obligatoria deberán lavarse las manos o uso de gel antibacterial para ingresar a los hoteles, durante su permanencia deberán cumplir con el lavado cada 3 horas; al utilizar los baños, antes de ingresar a áreas comunes o de esparcimiento.

Los hoteles ponen a disposición de sus Huéspedes, Clientes, Empleados, Visitantes, Contratistas y proveedores la recomendación del lavado de manos en todas las áreas. Así mismo, se garantiza la capacitación y divulgación de información oportuna y veraz a los empleados sobre el Covid-19 y todas las medidas de prevención a través de presentaciones digitales, avisos, folletos, pantallas de difusión, capacitación y asesoría por parte de la Secretaría de Salud y ARL Colmena.

Se han adoptado medidas de higiene respiratoria, al toser o estornudar, con indicaciones de no hacerlo sobre las manos, cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado, tapando con la parte interna del antebrazo, o utilizar un pañuelo desechable el cual se debe depositar en los puntos seguros para residuos de tapabocas y guantes más cercano. Siempre y de forma obligatoria no olvidar lavar las manos con agua y jabón antes y después de manipular el tapabocas.

Los Huéspedes, Clientes, Empleados, Visitantes, Contratistas, Proveedores y clientes, deberán permanecer al menos a 2 metros de distancia de otras personas. Esto aplica en todas las áreas del hotel incluyendo los puestos de trabajo evitando contacto directo.

Las áreas como de salones de eventos, lobby, recepción, salas de espera y otras áreas comunes, están demarcadas de tal forma que garantice el distanciamiento social en la circulación de personas y la capacidad máxima de ocupación por área.

PROTOCOLO PARA EL INGRESO A LAS INSTALACIONES

Diariamente el colaborador debe diligenciar la encuesta virtual o física; Bitácora para el Seguimiento Estado de Salud, correspondiente a cada sede de trabajo (Habitel/Salvio).

El colaborador de las áreas de habitaciones y alimentos y bebidas, no podrá ingresar ni salir del establecimiento con el uniforme, zapatos y demás elementos de dotación, por lo cual deberá disponer de una muda de ropa y zapatos para cambio.

Portar y usar el respectivo tapabocas de uso personal cubriendo boca y nariz y usar guantes de nitrilo o látex sin talco. El colaborador no podrá ingresar a laborar con los elementos de bioseguridad suministrados por el hotel para el desarrollo de sus actividades específicas.

Respetar el distanciamiento de (2 mts) para el ingreso, cuando lleguen varias personas al tiempo.

Una vez el funcionario de seguridad haga la apertura de la reja, debe realizar:

- Proceso de desinfección en la suela de los zapatos, a través del rocío de producto desinfectante. (No se conocen ni se esperan daños en los zapatos ni en la salud en condiciones normales de uso, no apto para la piel, ingestión o inhalación). Ver ficha de seguridad publicada en portería.
- Seguido, la persona debe dirigirse al punto del lavado de manos, el cual se encuentra dotado con todos los insumos necesarios para llevar a cabo una correcta higiene y sanitización de acuerdo al protocolo establecido por la O.M.S publicado al lado del dispensador de jabón.
- El dispensador de toallas desechables para el secado de manos se encuentra ubicado dentro de la garita-portería.
- El funcionario de Operaciones/Seguridad tomará la temperatura, a través de un termómetro infrarrojo.

Acceso Vehicular: La persona deberá bajarse del vehículo para cumplir con los presentes requisitos, asegurando que el vehículo quede debidamente estacionado en el área señalada por el funcionario de seguridad.

Cualquier novedad en su salud o en la salud de su familia con respecto a los síntomas para Covid-19, debe ser reportado al área de SST-Medicina Laboral.

FRONT DESK

Todo el personal debe portar sus EPP's como lo son gafas de seguridad, mascarilla y guantes durante su turno, cada recepción cuenta con dotación de tapabocas desechables para ser suministrado a aquellas personas que por algún motivo requiera cambio o reposición de este elemento de bioseguridad.

El personal del Front Desk, deberá lavarse las manos al menos cada 3 horas y deberá desinfectarse las manos con gel antibacterial cada vez que realice un check in o check out o tenga contacto con algún elemento al cual no se le haya realizado la respectiva desinfección.

Todo el personal en el Front Desk y en general toda la operación debe mantener el cabello recogido. (con malla, moña, o lazo de color negro).

La desinfección de equipos y superficies se realiza varias veces durante el turno.

Antes de ingresar al Lobby del Hotel, se realizara el proceso de desinfección de manos, zapatos y equipaje.

Encontrará dispensadores de gel en el lobby y en las diferentes áreas del Hotel



CHECK IN

Recuerde hacer la fila conservando el distanciamiento y respetando la señalización mientras hace su check in.

Se aplicará la encuesta de salud a los huéspedes en el momento de check in y se realiza la toma la temperatura diariamente, dejando el respectivo registro.

Los hoteles tendrán en sus amenities kits de Bioseguridad para la venta, según la solicitud del huésped.

Todo huésped debe portar su tapabocas cubriendo boca y nariz tanto para ingresar a las instalaciones como también durante su estadía en el hotel.

Realizara desinfección de sus zapatos con los tapetes que hay localizados en el acceso del lobby del hotel.

Contamos con escudos anti-contagio en las recepciones de los Hoteles, donde encontrara el código QR para descargar la aplicación Corona APP.

En el lobby encontrara gel antibacterial para realizar su desinfección de manos antes de subir a la Habitación.

Al registrarse el huésped solicitarle número celular para contactarlo, enviarle un saludo de bienvenida, el menú del restaurante, los servicios disponibles y los protocolos de bioseguridad.

Se entregará su llave la cual ha sido previamente desinfectada ya que son objetos de alta rotación.

El servicio de botones para trasladar su maleta a la habitación solo se realizará si el huésped lo autoriza y solo se hará hasta la puerta de la habitación.

Realizamos el proceso de desinfección de maletas antes de ingresar a las habitaciones.



CHECK OUT

Los huéspedes al realizar Check in/out, deberán respetar la señalización de distanciamiento físico mínimo de dos metros (2 m).

La factura se enviara por correo electrónico, solo si el huésped lo requiere se entregara en físico.

Para evitar contagios en el personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados.

DURANTE SU ESTADÍA

En caso de tener un huésped que presente síntomas sospechosos para Covid-19, se debe reportar de inmediato al jefe de turno, a medicina laboral y el área de SST quienes de ser necesario, serán los responsables de activar el protocolo respectivo reportando la novedad a la EPS, Prestador Médico de Área Protegida y/o Secretaría de Salud, así mismo se solicitará al huésped que se mantenga en la habitación, hasta que sea valorado por el profesional médico.

Guardar distancia social en las diferentes áreas del Hotel de 2 m entre cada persona.

Utilizar tapabocas en todas las áreas públicas del Hotel como lobby, jardines, pasillos y salones

Realizar su lavado de manos cada 3 horas, en su habitación encontrara jabón antibacterial y toallas desinfectantes al igual en las áreas del hotel encontrara gel desinfectante y lavamos para dicho proceso.

En caso de presentar síntomas durante su estadía en el Hotel pida asistencia al número 9 o a Recepción.

Durante su evento conserve la distancia con los participantes respetando el montaje del salón, en caso de asistir al restaurante su servicio será a la mesa y solo estarán dos clientes por mesa.

La correspondencia o paquetes recibidos para los huéspedes se deben recibir empacados en bolsa para ser llevado a la habitación, la persona encargada del equipaje tocará la puerta y lo entregará sobre los trípodes dispuestos en cada piso, esperara a 2 m de distancia hasta que el huésped habrá y recoja, desinfectará el trípode y lo dejará en el lugar dispuesto.

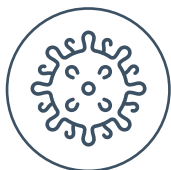
Los huéspedes que se encuentren en periodo de aislamiento o diagnosticado médicamente con Covid-19, no tendrán autorizadas las visitas en la habitación ni áreas comunes del hotel.

Solo podrá acceder un visitante por habitación, siempre y cuando el huésped no se encuentre en aislamiento o tenga síntomas.

Encontrará dispensadores de gel y tapetes de desinfección en las diferentes áreas del Hotel.

Se ha suspendido la recepción de periódicos y revistas y se han retirado los bowl con mentas en el front desk.

En el front desk se le explicará las medidas de seguridad adoptadas por el hotel, tomando la temperatura al huésped o cliente, invitándolo a usar de forma adecuada y permanente el tapabocas, mantener el distanciamiento físico y el continuo lavado de manos. También se fomentará que desinfecte la suela de los zapatos en los tapetes dispuestos en diversas áreas: entradas al hotel, entrada a ascensores y pisos de habitaciones. Las instalaciones de los Hoteles cuentan con pedestal dispensador de gel antibacterial y dispensadores de accionamiento con codo.



PASOS A SEGUIR EN CASO DE HUÉSPED

CLIENTE O VISITANTE CON SINTOMAS O CONFIRMADO

En caso de que el cliente desee salir de su habitación deberá portar el tapabocas en todas áreas comunes del hotel, incluyendo restaurantes.

Los clientes que tengan síntomas o sean caso confirmado, no podrán salir de su Habitación y los servicios de alimentación se llevarán a la misma.

En caso de presentar síntomas durante su estadía, reportarlo al área de Recepción.

Si el huésped registra una temperatura igual o superior a 38°C se le realizará una segunda toma de temperatura con un termómetro diferente.

Si se mantiene el mismo valor de temperatura de 38°C o mayor se le debe informar que sólo puede ingresar al hotel bajo las condiciones de aislamiento, y el hotel debe reportar el caso ante las autoridades e informarle que se comunique con su EPS o seguro. Se asignará una persona para que le acompañe guardando las medidas de protección y distanciamiento para garantizar que nadie más suba al ascensor e informar a ama de llaves para que de inmediato hagan aseo de las áreas por donde transitó. Si el huésped se niega a aceptar las condiciones del hotel no se le permitirá el ingreso.

Si un visitante tiene una temperatura igual o superior a 38°C, se le realizará una segunda toma de temperatura con un termómetro diferente. Si se mantiene el mismo valor de temperatura de 38°C no se le permitirá el ingreso. Si el visitante se niega a dejarse tomar nuevamente la temperatura, se le negará el ingreso y se enviará digitalmente información del Covid-19, se le harán recomendaciones sobre establecimientos de salud para que se dirija a ellos.

Habitel S.A.S, no permitirán el ingreso a visitantes que presenten síntomas como fiebre 38°C o más, o estados gripales asociados a COVID-19.

Si se trata de un huésped ya hospedado que presenta temperatura mayor a 38°C o síntomas asociados a COVID-19, se le debe sugerir que se dirija a un establecimiento de salud. Si decide quedarse en su habitación, se le debe informar que deberá hacerlo bajo las condiciones de aislamiento y que el hotel deberá reportar el caso ante las autoridades (secretaría de salud municipal, distrital o departamental). El personal asignado guardando las

medidas de protección y distanciamiento lo acompañará para garantizar que nadie más suba al ascensor y debe informar a ama de llaves para que de inmediato hagan aseo de las áreas por donde transitaron.

El huésped tomará la alimentación solamente por medio de room service; durante todo su aislamiento.

Los servicios de room service se deben ofrecer en recipientes desechables, se manejará servilletas de papel, sobre personal con sal, pimienta, mantequilla mermelada, etc.

Informarle al huésped que cuando el pedido esté listo, se llevará hasta la puerta de la habitación, colocándolo en la parte de afuera de la habitación sobre un trípode sin quitar los tapaplatos o protecciones, tocando a la puerta y se esperará a 2 metros de distancia hasta que el huésped salga y recoja su pedido.

Sólo se le entregará la cuenta sin el pasacuentas, se le indicará al huésped que firme con su mismo lapicero y deje la cuenta encima de la bandeja o trípode.

Pedirle al huésped que llame para retirar el servicio y solicitarle lo deje fuera de la habitación.

Si el huésped decide ir a un hospital, su habitación entra en cuarentena y se le debe informar la política con respecto al cobro de la habitación para esos casos, que consiste en:

- Mantener la habitación con sus pertenencias a su disposición hasta el día siguiente.
- Si pasadas 24 horas el huésped informa que debe permanecer en el centro hospitalario, deberá autorizar al hotel para retirar el equipaje de la habitación el cual será guardado en la bodega de botones.

El personal que ingrese a la habitación deberá tomar todas las medidas de seguridad utilizando los elementos de protección personal, deberá empacar el equipaje en bolsas plásticas marcadas con el nombre del huésped y la habitación. La habitación entrará en cuarentena de 3 días para ser limpiada y desinfectada.

Si la persona con alta temperatura está compartiendo la habitación, se debe tomar la temperatura a los otros huéspedes y seguir el mismo Protocolo.

Solo se permitirá el regreso al hotel de las personas que hayan sido dadas de alta, o tengan certificación de aislamiento expedida por el centro hospitalario.

Los huéspedes que han completado su período de aislamiento de 14 días sin mostrar signos o síntomas de COVID-19, pueden regresar a sus actividades diarias, y se les recomendará que continúen con las buenas prácticas de higiene para mantenerse libre de enfermedades.

Se realizará monitoreo de temperatura corporal llevando un registro en el formato Verificación de síntomas COVID-19.

Si desarrolla síntomas gripales poco después de dejar el aislamiento, se le debe sugerir que se dirija a un establecimiento de salud. Si decide quedarse en su habitación, se le debe informar que deberá hacerlo bajo las condiciones de aislamiento y que el hotel deberá reportar el caso ante las autoridades (secretaría de salud municipal, distrital o departamental) e informarle que se comunique con su EPS y/o seguro.

Las habitaciones de huéspedes en aislamiento quedaran en cuarentena por 72 horas y se les realizara un proceso de limpieza y desinfección de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de aseo y desinfección de Ama de Llaves.

Recuerde cumplir con todos los protocolos establecidos por el Hotel con el fin de mantener un buen estado de salud.

AMA DE LLAVES

El personal de habitaciones no portará ningún accesorio como, cadenas, relojes, manillas y anillos, ya que estos elementos generan foco de contaminación.

Todo el personal Auxiliar de Habitaciones están dotados con los EPPs (Elementos de Protección Personal) y de Bioseguridad, como los son cofia, gafas de seguridad, mascarilla, kits de guantes para las diferentes tareas y traje anti fluidos los cuales deben usar estrictamente de acuerdo a la actividad correspondiente.

Se asignarán pisos y habitaciones específicas para alojar huéspedes en aislamiento. Si hay huéspedes con sospecha de COVID-19, la Gerencia General informará a los jefes de área la ubicación de huéspedes que tienen los síntomas y/o han sido diagnosticados médicamente.

Se realiza la limpieza y desinfección de todas las llaves maestras al inicio del turno y al finalizar el turno. Se debe desinfectar y dejar organizados los carros de auxiliares de habitaciones al finalizar cada turno.

Se debe realiza primero la limpieza y desinfección de las habitaciones de huéspedes sin ningún diagnóstico y por ultimo las habitaciones con huéspedes que estén en aislamiento.

Todos los elementos utilizados para la limpieza y desinfección de habitaciones se desinfecta antes de ingresar a cada habitación.

Los servicios de amenities están disponibles en ama de llaves o botones y se facilitaran previa solicitud del huésped.

En las habitaciones o suites se retira: tiros decorativos, cojines, teteras, cafeteras, planchas, mesas de planchar, secador. Estos se entregarán bajo solicitud del huésped.

La lista de lavandería y la bolsa se mantendrán en las habitaciones.

Los controles remotos se mantienen en bolsa plástica sellada para garantizarle al huésped que esta desinfectado, esta bolsa se debe cambiar en cada check out y desinfectar el control remoto.

Una vez se realiza la limpieza y desinfección de las habitaciones, se cierre y se coloca una orejera con el sello de safe and clean, lo cual certifica que la habitación esta completamente lista para ser ocupada.

En las Habitaciones no encontrará cartas de Room Service ya que se compartirá el menú por canales digitales.

En caso de que un huésped deje objetos olvidados serán desinfectados sin afectar su estado, se empacaran en bolsa cerrada, cumpliendo con el procedimiento establecido para objetos olvidados. Si los objetos olvidados son almacenados en un cuarto sin ventilación se debe realizar la limpieza y desinfección de las superficies (pisos, paredes, estantería).

Elementos como plancha, mesa de planchar y secador se entregaran bajo solicitud del huésped.

Recuerde que el esfero entregado en el check in, será de uso personal durante la estadía y pertenecerá al huésped desde el momento de la entrega.

En las Habitaciones realizamos el protocolo de aseo y desinfección en el cual está incluido lo siguiente:

- › La limpieza de la Habitación se realizará según el Instructivo estándar de Aseo Habitaciones Select AL-IN-2 y el Instructivo de estándares de aseo de Habitaciones Prime AL-IN-9. El empleado deberá realizara su respectiva sanitización de manos y desinfección de zapatos antes de ingresar a las habitaciones.
- › Las Habitaciones que realicen check out, se les realiza aspersión de producto desinfectante y se dejan bloqueadas por 1 día, después se debe realizar la limpieza y desinfección correspondiente, en caso de que la habitación haya sido ocupada por una persona en cuarentena, se dejará bloqueada 2 días y también se procederá a realizar limpieza y desinfección siguiendo los lineamientos y protocolos de las entidades sanitarias y aseguradora de riesgos laborales.
- › Durante el tiempo de estadía del huésped y en caso de ser una habitación en cuarentena, solo se realizará el aseo por solicitud expresa del huésped.
- › Los huéspedes en cuarentena no podrán recibir visitas personales, ni salir de la Habitación.
- › Se realiza limpieza y desinfección de todos los artículos que hay dentro de la habitación como teléfono, controles de TV y aire, esferos (elementos que después de la limpieza quedarán en bolsas individuales).
- › Todas las habitaciones y áreas comunes se ventilan a diario.

La papelera de la habitación y del baño deben disponer de bolsa roja, la cuál deberá ser cerrada por el huésped antes de salir de la habitación y serán recogidas por el auxiliar de las habitaciones, antes de recogerlas deberá realizar una espersión leve a la bolsa con desinfectante e introducirlas en una segunda bolsa del mismo color con mayor capacidad, evitar abrazarla y que tenga contacto con la piel. El personal debe utilizar obligatoriamente los elementos de portección personal.



SERVICIO DE LIMPIEZA CON HUÉSPEDES CON SÍNTOMAS

O DIAGNOSTICADOS MÉDICAMENTE CON COVID-19

Todo el personal del hotel que deba acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso) deberá llevar el equipo de protección que se describió anteriormente, para realizar el aseo de la Habitación.

Retirar la lencería usada, depositándola en una bolsa marcada, la cual deberá quedar separada hasta el momento de lavar advirtiéndole de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo con la piel).

El material desechable utilizado por la persona diagnosticada con COVID-19, se deberá depositar en una bolsa roja y será clasificado como residuo biosanitario.

La papelería de la habitación y del baño deben disponer de bolsa roja, la cual deberá ser cerrada por el huésped antes de salir de la habitación y serán recogidas por la auxiliar de habitaciones, antes de recogerlas deberá realizar una aspersión leve a la bolsa con desinfectante e introducirlas en una segunda bolsa del mismo color con mayor capacidad, evitar abrazarla y que tenga contacto con la piel. El personal debe utilizar obligatoriamente los elementos de protección personal.

Estas bolsas deberán ser retiradas por personal de áreas públicas, realizando previamente una aspersión leve a la bolsa con desinfectante y dejarla en la lavandería, evitando el contacto con la piel. Utilizar los elementos de protección personal.

Hacer la limpieza adecuada y desinfección posterior con los productos químicos válidos.

Realizar con especial precaución la desinfección de sanitarios y de superficies de contacto como interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc. (utilizando paños desechables, alcohol y amonios cuaternarios y/o el producto asignado para esta actividad).

El auxiliar de habitaciones no debe ingresar el carro de limpieza en la habitación y se mantiene la puerta cerrada y las ventanas abiertas.

Las habitaciones utilizadas para aislamiento preventivo o casos positivos de COVID-19, tendrán un tratamiento riguroso de limpieza y desinfección pasados tres días después del check out, donde se realizará la limpieza y desinfección por personal contratado.

LAVANDERÍA

Uso obligatorio de elementos de protección personal. Todo el personal Auxiliar de lavandería está dotado con los EPPs (Elementos de Protección Personal) y de Bioseguridad, como los son cofia, gafas de seguridad/Caretas, mascarillas, kits de guantes para las diferentes tareas y traje antifluidos los cuales deben usar estrictamente de acuerdo a la actividad correspondiente.

Lavar las manos antes, durante y después de cada actividad.

Se hará la selección de ropa en los cubículos como lo indica el Instructivo General de lavandería AL-IN-16.

Se recogerá la ropa y lencería teniendo en cuenta el uso de traje y/o bata antifluidos.

Contamos con los equipos para realizar el lavado de prendas por separado, para evitar posible contaminación cruzada.

Garantizamos que el horario sea distinto del recibo y entrega de lencería, ropa, etc, o disponer de una zona de recibo distinta a la entrega, con el fin de evitar una contaminación cruzada.

Cada vez que se reciban prendas, lencería y toallas se debe realizar desinfección en la zona de recibo.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

ROOM SERVICE

Uso obligatorio de elementos de protección personal.

Garantizamos la seguridad de todos los huéspedes, ofreciendo la carta del restaurante para quienes prefieran quedarse dentro de su habitación.

Los pedidos se tomarán telefónicamente, medios virtuales y/o WhatsApp, el cual llegarán a la habitación en el tiempo establecido y con las siguientes medidas de bioseguridad.

Todos los alimentos se entregarán afuera de la habitación.

Los alimentos y los cubiertos, llegarán protegidos en su totalidad.

Se mantiene la distancia social establecida.

El empleado subirá a la habitación portando sus elementos de protección personal.

Se solicitará realizar los cargos a la habitación, el empleado no deberá manipular dinero en efectivo, de ser necesario se usará porta cuentas.

Se realizará limpieza y desinfección de todos los elementos utilizados durante el servicio, bandejas, vajillas y todo aquello que intervenga

Todo el personal estará capacitado en el manejo preventivo para Covid-19 y cumplirá estrictamente todos los protocolos de Bioseguridad establecidos.

RESTAURANTES

Uso obligatorio de elementos de protección personal.

Todos los meseros usarán los elementos de bioseguridad como tapabocas y guantes.

El personal de restaurante debe lavar sus manos mínimo cada 30 minutos, y cada vez que la actividad lo requiera.

El personal del restaurante deberá permanecer mínimo a 2 metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo.

La capacidad máxima para ocupar los Restaurantes será del 50%, las mesas se adecuarán cumpliendo las normas del distanciamiento físico.

A la entrada del restaurante se tomara la temperatura de cada huésped y se verifica el estado de salud.

En la entrada del restaurante se dispone de Gel antibacterial (alcohol glicerinado >70%).

Todos los huéspedes que ingresen al Restaurante deberán hacerlo con tapabocas.

Recuerde que debe guardar su tapabocas en una bolsa plástica limpia mientras toma sus alimentos en el restaurante

Todos los pedidos se tomarán conservando la distancia.

Después de cada servicio se realizará limpieza y desinfección de los espacios.

No se manejará servicio buffet

Se le debe indicar al huésped o cliente el aforo del restaurante e invitarlo a hacer reserva para garantizar las medidas de distanciamiento social, a través de Recepcion o Whatsapp)

El servicio de desayuno almuerzo y cena se llevarán a la mesa.

Se desinfecta antes y después del servicio la vajilla y cubiertos utilizados.

No encontrara cubiertos, salero, pimentero, aceite de oliva ni vinagre balsámico en las mesas, se entregarán en el momento del servicio.

la cubertería se entregaría empacada en bolsas de papel o Kraft

Solo se permiten 2 personas por mesa.

Después de cada servicio, se realiza limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores de buffet y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza y desinfección establecidos.

Los espacios se mantienen ventilados, cada vez que finalice el servicio, se deberá realizar desinfección ambiental de todo el restaurante.

Se informará al cliente el valor a pagar incentivando el pago con tarjeta de crédito y al finalizar se entregará la factura o se solicitará los datos para ser enviada al correo.

Se invitará a los huéspedes a realizar desinfección de manos a la entrada y salida de los restaurantes.



COCINAS

Todo el personal cumple con los exámenes médicos y capacitación para manipulación de alimentos.

Es prohibido el uso de celulares, radios, joyas, relojes, aretes, anillos, manillas o cualquier accesorio que no pertenezca al uniforme.

Todos los empleados usan los elementos de bioseguridad obligatorios.

Todo el personal de alimentos y bebidas deberá realizar lavado de manos frecuentemente.

Se realiza exhaustivo proceso de desinfección y lavado de vajilla y todos los elementos de cocina utilizados durante el servicio.

Todos los alimentos se conservarán en neveras y bodegas o según su recomendación de almacenamiento con el fin de preservar la cadena de frío o las condiciones de humedad y temperatura. Los que llegan por parte del proveedor se revisan y se almacenan en canastillas sobre estibas, nunca se deberá colocar en el piso, para evitar cualquier tipo de contaminación.

Todas las superficies se limpian y desinfectan varias veces durante el día.

El personal que entrega los domicilios a clientes utiliza los elementos de protección personal.

Desinfectar los vehículos y elementos de seguridad, portar un kit que incluya agua jabonosa o gel antibacterial, toallas desechables, tapabocas y bolsas.

Evitar ingresar a los domicilios de los clientes.

Entregar los productos en doble bolsa.

No se deben reciclar las bolsas utilizadas en los domicilios.

Incentivar y/o proponer pago con tarjeta débito o crédito y evitar el efectivo



EVENTOS

Uso de equipos de protección personal de forma obligatoria.

Todos los asistentes al evento, deberán realizar el protocolo de bioseguridad al ingreso al Hotel y realizar la encuesta de salud.

Todos los salones se ocuparán a una capacidad máxima según lo establecido por la normatividad Colombiana conservando el distanciamiento físico.

Todos los empleados que ingresan a cubrir el servicio de un evento realizan todo el protocolo de bioseguridad (lavado de manos, toma de temperatura, portar tapabocas, guantes y cofia).

Todas las personas que ingresan al evento deben realizar lavado de manos, se les debe tomar temperatura, realizar desinfección en el calzado y mantener puesto el tapabocas durante el evento.

Al iniciar el evento junto con el video de seguridad se informarán todas las medidas de bioseguridad para eventos.

El montaje de los salones se hará conservando el distanciamiento preventivo mínimo de 2 metros.

Todas las superficies del salón, sillas, mesas y demás se les hará limpieza y desinfección después de cada servicio.

Los espacios son ventilados y se hará la respectiva aspersión antes y después del evento.

Durante el evento, todos los salones estarán dotados de gel antibacterial, kit de desinfección para puesto de trabajo y el coffee break será servido en el puesto de cada asistente.

Proceder a desmontar el salón, llevando el menaje y demás artículos utilizados a la zona de Stewart para ser sumergidos en una solución de agua y jabón. Después se lavarán utilizando el proceso rutinario.

Una vez el cliente haya abandonado el salón o restaurante, se debe realizar la debida limpieza y seguida aspersión con producto desinfectante.



ÁREAS PÚBLICAS

Uso obligatorio de los elementos de protección personal. El personal de áreas públicas usará guantes de nitrilo, gafas de protección y mascarillas, durante todo el turno de trabajo.

Las rutinas de limpieza y desinfección de los corredores, barandas y lobby, se harán constantemente de acuerdo a las rutinas establecidas y a los instructivos de limpieza y desinfección establecidos por la compañía.

Se garantiza que los puntos críticos se les realice limpieza y desinfección, con frecuencia.

- ▶ Botoneras de ascensores
- ▶ Interruptores de luces
- ▶ Teléfonos de áreas comunes
- ▶ Barandas, escaleras y pisos
- ▶ Chapas o manijas de puertas
- ▶ Máquinas de pago de parqueo

El mobiliario de la recepción se desinfecta mínimo 2 veces al día utilizando los productos definidos.

La limpieza y desinfección de las salas de reuniones se debe realizar 2 veces al día, adicional se debe tener disponible gel antibacterial y producto desinfectante con toallas desechables para su respectiva limpieza antes del uso por parte del cliente.

- › Se realiza limpieza y desinfección a los parqueaderos una vez a la semana.
- › Para los salones se realizará la limpieza y desinfección después de terminar el evento.
- › La recolección permanente de residuos de las áreas públicas se realizará por parte de las auxiliares de áreas públicas usando adecuadamente los elementos de protección personal, cerrando las bolsas negras o bolsa estipulada por cada ente territorial (municipio o distrito) para los residuos ordinarios.
- › Disponer de recipientes con tapa por hotel o por áreas, destinados especialmente a la disposición final de los elementos de protección personal de un solo uso, con la bolsa roja.
- › Los ambientes que no están habilitados para los huéspedes (gimnasio, zonas de estética, spa) el hotel definirá la periodicidad de limpieza y desinfección con el fin de garantizar el buen estado.
- › Los elementos de aseo y carros se deben desinfectar a la finalización del turno.
- › Al finalizar el turno, se eliminará los guantes y paños desechables, lavar y desinfectar el exterior de los guantes de caucho y dejar secar en un lugar ventilado.
- › En los pasillos de las diferentes áreas del Hotel, encontrará gel antibacterial.
- › Los baños de todas las áreas se limpian y se desinfectan constantemente.

LIMPIEZA DE BAÑOS PÚBLICOS

Se hace lavado y desinfección en su totalidad las superficies y accesorios de los baños públicos (grifería, secadores, dispensadores, interruptores, espejos, barandas, paredes, piso, puertas, chapas, canecas de residuos etc.) usando los elementos de protección personal.

ASCENSORES

El uso del ascensor será priorizado para personas con movilidad reducida, mayores de 60 años y mujeres en estado de embarazo.

En los elevadores, solo podrán permanecer 2 personas por ascensor conservando la distancia, de lo contrario puede utilizar las escaleras.

Garantizamos el aseo y desinfección durante varias veces del día.

En los ascensores encontrara demarcada en el piso el lugar donde se debe ubicar mientras este dentro del ascensor.



SEGURIDAD Y OPERACIONES

Uso de equipo de protección personal de forma obligatoria

Garantizamos tener el listado de contactos de emergencia que incluye embajadas, consulados y aerolíneas.

El área de operaciones es responsable de tomar la temperatura al ingreso y salida de las instalaciones.

Se deberá reportar al área de Medicina Laboral y a SST, cualquier novedad sospechosa que se llegase a evidenciar en la condición de salud de los empleados. En el caso de los huéspedes, se debe reportar al jefe de sección, a Emermédica (área protegida) y a medicina laboral.

Se realizará la desinfección de calzado en la portería.

Desde portería se verificará los huéspedes que ingresen, y no se permitirá el ingreso de personal externo a utilizar los servicios de restaurante.

Una vez el personal ingrese encontrará un lavamanos con el fin de realizar el respectivo protocolo de lavado de manos.

En caso de percibir un empleado con síntomas sospechosos de Covid-19, se procede a reportar a SST, medicina preventiva y a recursos humanos para hacer el debido procedimiento y protocolo con EPS y/o ARL.

El procedimiento de toma de temperatura, lavado de manos y desinfección aplica para todo el personal que ingrese a las instalaciones a excepción de huéspedes, los cuales hacen su debido proceso en recepción.

Desde el área de Operaciones módulo central de seguridad, se debe verificar que todas las áreas cumplan con los protocolos establecidos de Bioseguridad.

Se debe reportar al jefe inmediato, SST y Gestión Humana mediante correo electrónico, el nombre y evidencia fotográfica de la persona que incumpla algún procedimiento.

SERVICIO DE SEGURIDAD A HABITACIONES

SIN AISLAMIENTO O SIN DIAGNÓSTICO DE COVID-19.

Si el huésped requiere algún servicio de seguridad, el personal que ingresa debe tener los elementos de protección personal asignados.

MANTENIMIENTO

Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones, el personal de mantenimiento deberá, en lo posible, realizarlas cuando no haya huéspedes.

Todo el personal Técnico de Mantenimiento está dotado con los EPPs (Elementos de Protección Personal) y de Bioseguridad, como los son gorra, gafas y/o carterá de seguridad, mascarilla, kits de guantes para las diferentes tareas, bata/traje antifluidos y polainas, los cuales deben usar estrictamente de acuerdo a la actividad correspondiente.

Todo el personal Técnico de Mantenimiento cuenta con los productos para la limpieza y Desinfección de sus herramientas de trabajo antes y después de ser usadas.

Colocar y retirar correctamente los elementos de protección personal, según las indicaciones dadas por el fabricante.

En caso de ingresar a una habitación en la cual este un huésped, solicitar que use su tapabocas, y esto solo ocurrirá en un caso extremo que se requiera mantenimiento.

use su tapabocas, y esto solo ocurrirá en un caso extremo que se requiera mantenimiento.



MANTENIMIENTO A HABITACIONES CON HUÉSPEDES

EN AISLAMIENTO O DIAGNOSTICADOS MÉDICAMENTE CON COVID-19

Si la habitación del huésped requiere algún servicio de mantenimiento, el personal que ingrese debe tener los EPPS específicos de prevención de CONVID-19, adicional a los elementos de protección que normalmente utilizan.

Antes de ingresar a la habitación, aplicará solución desinfectante en la manija de la puerta en la parte externa de la habitación.

RECEPCIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS

Uso obligatorio de elementos de protección personal.

Se demarca el área de recibo para que los proveedores conserven la distancia.

Solo ingresara una persona como proveedor en el área de recepción entregando los productos y una sola recibiendo.

Antes de recibir el proveedor se debe asegurar que los insumos y productos estén limpios y bien empacados.

Se desinfectan los productos que ingresen con solución desinfectante y usando un paño para ejercer acción mecánica.

Los alimentos que se reciban empacados (lácteos-cárnicos carnes rojas-abarrotes) se desinfectados en el área de recepción de insumos, antes del almacenamiento. Los licores y bebidas no alcohólicas y suministros de aseo también se les hace desinfección.

El área de recepción de mercancía se limpia y se desinfecta antes y después del recibo de proveedores, al finalizar la limpieza y desinfección se realizará aspersión al ambiente cuidando que no le caiga a los productos, se pueden utilizar los mismos químicos que el área de cocina.

TRANSPORTE (PROPIO O TERCERIZADO)

Uso obligatorio de tapabocas y guantes por parte del conductor cuando transporte clientes internos, así mismo exigir el uso de tapabocas por parte del pasajero durante el recorrido.

Se realiza limpieza y desinfección de las superficies del vehículo (volante, manijas, palancas, sillas, botones, comandos, etc.) al iniciar el turno y al finalizar cada recorrido, se ejecutará de acuerdo con los protocolos de limpieza y desinfección estipulados por el Habitel SAS.

El conductor ofrece al huésped gel antibacterial para que lo aplique antes de abordar el vehículo.

Se limita el número de pasajeros al interior de las vans de tal manera que se garantice el distanciamiento físico de 2 metros.

Se debe tener siempre ventilación natural en el vehículo. No está autorizado el uso de aire acondicionado.

En el vehículo se porta un kit que incluya gel antibacterial, toallas desechables, tapabocas, bolsas negras y suministros necesarios para hacer limpieza y desinfección del vehículo y adecuar una barrera entre el conductor y el usuario.

Posterior a cada recorrido se hará limpieza de las superficies internas y puntos de contacto externos del vehículo, y se aplicará desinfección de ambiente (nebulización) con productos que no requieran enjuague y se esperará el tiempo de contacto recomendado por el proveedor de productos químicos.

Al recibir un huésped en el aeropuerto procurar o en lo posible no tomar las maletas, en caso del que el huésped lo solicite desinfectar las manijas antes de tomarlas.

No agruparse en sitios a esperar nuevas órdenes de llegadas de huéspedes en el terminal aéreo.

Se deberá desinfectar la paleta de identificación.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Todo el personal administrativo será capacitado en el manejo preventivo de Covid-19.

Mientras el país se encuentre en aislamiento obligatorio, el trabajo desde casa será considerado como teletrabajo, cumpliendo con los parámetros establecidos por la compañía y la ARL.

El personal administrativo que permanezca en el Hotel, deberá mantener el distanciamiento físico con sus compañeros, realizar la limpieza y desinfección de las superficies de trabajo, equipos y teléfonos cada tres horas.

Todo el personal debe usar tapabocas cubriendo boca y nariz mientras se encuentre en turno.

Conservar la distancia física de 2 metros, en el comedor de empleados, tomar los alimentos en los horarios estipulados y cada mesa será ocupada por una sola persona.

El área de operaciones es la responsable de tomar la temperatura al ingreso y salida de las instalaciones.

Todo el personal debe cumplir con el protocolo de ingreso a las instalaciones.

Manejar la mayor cantidad de documentos por medio digitales scanner, correo electrónico y carpetas compartidas.

Las oficinas deben mantener ventanas abiertas para la respectiva ventilación.

Por ningún motivo, se podrá consumir alimentos, bebidas dentro de su lugar de trabajo. El área destinada para el consumo de alimentos, es el casino de empleados.

El área de mercadeo y ventas hará telemercadeo inicialmente, promoviendo la venta de servicios de los Hoteles a través de videoconferencias, video llamadas y material digital.

Una vez finalice su turno de trabajo debe dejar apagado todos los equipos electrónicos, o desconectados si se puede, y hacer la limpieza y aspersión con los productos correspondientes para cada oficina, silla y superficies de trabajo.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Se cuenta con material gráfico ubicado en las distintas áreas del Hotel con información de prevención referente al Covid-19.

Se mantendrá informado a todo el personal y los huéspedes del comportamiento de la enfermedad en la ciudad y en el mundo, a través de comunicados, correos e información en la página.

Brindar información con respecto a: pausas activas, lavado de manos y de limpieza y desinfección en las áreas de trabajo.

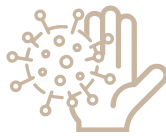
Mantener capacitado al personal directo e indirecto en protocolos de bioseguridad y manejo de Covid-19.

Divulgar información a todos los huéspedes y empleados acerca del protocolo de lavado de manos, uso de tapabocas y qué hacer en caso de tener síntomas sospechosos para Covid - 19.



CÓMO DESINFECTARSE **LAS MANOS**

Duración del procedimiento 20-30 segundos



1a

Deposite en la palma de la mano una dosis de productos suficiente para cubrir todas las superficies.



1b



2

Frótese las palmas de las manos entre sí



3

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



4

Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



5

Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos



6

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



7

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



8

Una vez secas, sus manos son seguras